

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

##### **2.1.1 *Theory of Reasoned Action***

*Theory of Reasoned Action* merupakan bahwa tindakan atau keputusan individu dipengaruhi oleh pertimbangan rasional yang mendasari apakah mereka akan melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Artinya, tindakan atau aksi dari individu akan menghasilkan hal positif atau negatif dari hasil tindakan atau aksi yang telah dilakukannya. Teori ini dapat menyimpulkan bahwa seseorang yang menggunakan sistem atau jasa dapat memberikan manfaat dan memudahkan individu tersebut (Listiyani & Febrianti, 2021).

Menurut Angelita & Darmawati (2022), *Theory of Reasoned Action* adalah kemauan individu untuk ikut serta atau tidak ikut serta dalam keputusan apakah akan mencari bantuan untuk mematuhi peraturan hukum yang berlaku. Albert Bandura dalam karyanya "*Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*" (1986) menjelaskan bahwa *Theory of Reasoned Action* adalah suatu kerangka konseptual yang menggabungkan persepsi perilaku sosial. Dengan kata lain, teori ini membahas bagaimana orang membuat keputusan berdasarkan pertimbangan rasional terhadap tindakan sosial dan dukungan lingkungan sekitarnya. Dengan kata lain, hal ini mengindikasikan bahwa respons individu terhadap lingkungannya tidak hanya mempengaruhi lingkungan tersebut, melainkan juga sebaliknya, di mana lingkungan dapat terpengaruh oleh perilaku

individu. *Theory of Reasoned Action* menekankan pada reaksi individu seperti, keyakinan diri, ekspektasi dan pengalaman masa lalu dalam membentuk perilaku individu tersebut.

*Theory of Reasoned Action* mengarah pada individu dalam membuat keputusan untuk menjalankan suatu perilaku (Abdullah & Yudawirawan, 2023). Dalam hal minat wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, kita dapat menggunakan konsep *Theory of Reasoned Action*. Artinya, kita mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keputusan mereka. Faktor internal seperti pengetahuan perpajakan dan motivasi wajib pajak, serta faktor eksternal seperti sanksi perpajakan dan kualitas layanan fiskus, semuanya dapat memainkan peran dalam membentuk minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Faktor internal seperti tingkat pengetahuan perpajakan dan motivasi wajib pajak dapat mempengaruhi minat pribadi mereka dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak. Di sisi lain, faktor eksternal seperti sanksi perpajakan dan kualitas layanan dari fiskus juga memainkan peran dalam pembentukan minat atau niat wajib pajak. Dengan memahami interaksi antara faktor-faktor ini, teori ini dapat membantu menjelaskan keputusan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak dalam upaya mematuhi peraturan perpajakan.

### **2.1.2 Jasa Konsultan Pajak**

Berdasarkan ketentuan Undang-undang No.36 Tahun 2008 pasal 4 ayat 2 huruf (f), disebutkan bahwa konsultan pajak merujuk kepada individu atau entitas usaha yang memberikan layanan konsultasi dan perhitungan perpajakan kepada

klien atau wajib pajak. Konsultan pajak yang akan menangani kewajiban perpajakan wajib pajak diwajibkan memiliki izin resmi dari Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk memastikan bahwa konsultan pajak tersebut telah memenuhi standar pengetahuan dan kualifikasi yang diperlukan dalam bidang perpajakan.

Asal usul istilah konsultan pajak dapat diuraikan dari dua kata, yaitu "konsultan" dan "pajak". Istilah "konsultan" merujuk pada individu yang memiliki keahlian di suatu bidang tertentu dan dapat memberikan saran, panduan, serta bantuan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Seorang konsultan pajak harus memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam mengenai bidang perpajakan. Oleh sebab itu, jika kedua kata "Konsultan Pajak" digabung, maka konsultan pajak adalah orang atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan konsultasi dan nasihat terkait masalah perpajakan kepada wajib pajak. Peran konsultan pajak mencakup bantuan dalam penyusunan laporan keuangan dan mewakili wajib pajak dalam tahapan audit pajak (Kusuma, 2021).

Penerapan aspek perpajakan, konsultan pajak mempunyai tanggung jawab untuk menerapkan sistem perpajakan kepada wajib pajak melalui pendampingan dan konsultasi perpajakan. Peran utama konsultan pajak adalah memberikan panduan kepada wajib pajak dalam memahami regulasi perpajakan dan menawarkan saran terkait strategi pemenuhan kewajiban perpajakan yang paling optimal dari segi efektivitas dan efisiensi. Selain itu, konsultan pajak juga turut membantu klien dalam perencanaan perpajakan, mengidentifikasi peluang penghematan pajak, menyelenggarakan administrasi perpajakan, dan memberikan

dukungan serta konsultasi dalam menghadapi pemeriksaan pajak oleh otoritas pajak (Ponengo & Agustina, 2022).

Wajib pajak yang memutuskan untuk menggunakan layanan konsultan pajak memiliki banyak faktor yang dipertimbangkan. Keputusan tersebut didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang muncul karena dorongan untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Berbagai alasan mendasari wajib pajak dalam memilih jasa konsultan pajak, termasuk pemahaman mengenai peraturan dan sistem perpajakan yang kompleks.

Menurut Nurhidayat & Ariesanti (2023) Ada beberapa indikator yang dapat menunjukkan jasa konsultan pajak yang berkualitas ialah:

1. konsultan pajak mampu menjaga kerahasiaan wajib pajak.
2. terjangkau tarif jasa konsultan pajak.
3. konsultan pajak memenuhi standar profesional dalam bidang perpajakan.
4. konsultan pajak memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai perpajakan.
5. konsultan pajak membantu mengurus administrasi wajib pajak.

### **2.1.3 Pengetahuan Perpajakan**

Secara umum pengetahuan pajak didefinisikan sebagai pemahaman tentang prinsip, kebijakan, aturan dan praktik yang terkait dengan sistem perpajakan suatu negara. Dalam hal ini, mencakup pemahaman mengenai jenis-jenis pajak, perhitungan, pelaporan dan cara membayar pajak, serta hak dan kewajiban wajib pajak. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan dan pelatihan dalam bidang perpajakan.
2. Pengalaman kerja dalam bidang perpajakan.
3. Sumber informasi yang dapat membantu meningkatkan pengetahuan perpajakan.

Pemahaman tentang perpajakan dimulai dengan pengetahuan mengenai pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan seringkali terkait dengan sejauh mana mereka memahaminya (Nasharani & Wahjudi, 2023). Pengetahuan pajak berperan sebagai panduan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki pemahaman menyeluruh terhadap berbagai aspek perpajakan cenderung lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Pratiwi & Sinaga, 2023). Dengan kata lain, pengetahuan tentang pajak memberikan dasar yang kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan dengan lebih baik.

Kurangnya pemahaman atau pengetahuan tentang perpajakan berdampak besar bagi wajib pajak. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa konsekuensi yang timbul akibat kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan adalah:

1. Ketidaktahuan akan peraturan perpajakan menyebabkan kesalahan dalam perhitungan dan pelaporan pajak. hal ini dapat mengakibatkan kelebihan atau kekurangan pembayaran pajak.
2. Potensi sanksi dan denda yang menyebabkan seseorang tidak mematuhi aturan perpajakan.

3. Peluang penghematan pajak terlewatkan sehingga wajib pajak lebih banyak membayar pajak daripada yang seharusnya.

Setelah wajib pajak memahami tata cara perpajakan dan kewajiban perpajakannya, mereka menjadi kontributor penting dalam pembiayaan kepentingan umum dan pembangunan nasional (Erawati & Pelu, 2021). Dengan pengetahuan yang memadai tentang perpajakan, wajib pajak menjadi patuh terhadap aturan perpajakan, menghindari potensi masalah hukum dan keuangan, serta dapat memanfaatkan peluang untuk menghemat pajak secara sah. Peningkatan pengetahuan wajib pajak juga berdampak pada peningkatan motivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Nasharani & Wahjudi, 2023). Dengan kata lain, pemahaman yang memadai tentang perpajakan memberikan manfaat besar, tidak hanya bagi wajib pajak dalam mengelola keuangan mereka, tetapi juga bagi negara dalam mencapai tujuan pembangunan dan optimalisasi penerimaan pajak. beberapa indikator pengetahuan perpajakan yang harus dimiliki oleh wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami ketentuan umum dan prosedur perpajakan yang berlaku.
2. Wajib pajak memiliki pemahaman terkait sistem perpajakan di Indonesia.
3. Wajib pajak memahami fungsi-fungsi perpajakan yang ada.
4. Wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pengisian SPT dan melakukannya sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.
5. Wajib pajak memahami proses pelaporan pajak dan melaksanakannya sesuai dengan tenggat waktu yang berlaku.

#### **2.1.4 Motivasi Wajib Pajak**

Motivasi merupakan segala proses yang bergerak dan terjadi dalam diri setiap individu. Motivasi dapat berasal dari wajib pajak yang dapat mendorong, membangkitkan motif yang berupa tindakan dan perilaku untuk berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan atau kepuasan tertentu. Motivasi dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kecerdasan, kemampuan fisik dan situasi lingkungan. Motivasi dapat dipengaruhi oleh kebutuhan, perilaku dan tujuan setiap individu (Hartanti & Nuryatno, 2019). Motivasi adalah adanya keinginan atau hasrat dari diri seseorang yang dapat di pertanggung jawabkan secara individu. Adanya tindakan dari seseorang tentu disebabkan oleh suatu alasan tertentu (Pratiwi & Sinaga, 2023).

Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merujuk pada aspek-aspek yang berasal dari dalam diri wajib pajak. Berikut adalah beberapa faktor internal yang dapat memengaruhi motivasi wajib pajak:

1. Kesadaran dan Kepatuhan: Pemahaman dan kesadaran akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan.
2. Kebutuhan Pribadi: Pemahaman tentang manfaat pribadi yang diperoleh dari pembayaran dan pelaporan pajak dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kesadaran Etika: Kesadaran etika wajib pajak terkait tanggung jawab untuk membayar pajak dengan benar dan jujur juga dapat memengaruhi motivasi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Dengan memperhatikan faktor-faktor internal ini, wajib pajak dapat lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam sistem perpajakan dan mematuhi kewajiban mereka secara efektif.

Faktor eksternal dari motivasi wajib pajak berasal dari luar wajib pajak.

Adapun faktor-faktor yang berasal luar wajib pajak:

1. Pengawasan dan penegakan hukum yang efektif dalam perpajakan akan membuat wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari sanksi dan denda.
2. Intensif dan pengurangan pajak yang mencakup manfaat serta keuntungan yang akan diterima oleh wajib pajak yang mematuhi kewajiban perpajakannya.
3. Edukasi dan informasi yang mencakup mengenai aturan perpajakan, manfaat pembayaran pajak, dan konsekuensi dari pelanggaran perpajakan.

Motivasi pajak sendiri timbul karena adanya suatu perasaan bertanggungjawab terhadap kewajiban perpajakan yang diawali dengan ikut mendaftar, membayar pajak dan melaporkan perpajakannya (Afrilia, 2022).

Motivasi wajib pajak juga merupakan faktor yang dapat menjadi penyebab ketaatan atau ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Demikian pula, motivasi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan konsultan pajak sebagai dukungan dalam pelaporan pajaknya merupakan aspek yang perlu diperhatikan (Hartanti &



Nuryatno, 2019). Menurut Nasharani & Wahjudi (2023) indikator motivasi wajib pajak, yaitu:

1. Kesadaran wajib pajak.
2. Bertanggungjawab.
3. Hasrat untuk membayar pajak.
4. Lingkungan sekitar wajib pajak.
5. Dorongan aparat pajak.

### **2.1.5 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan bentuk tekanan dari luar yang bertujuan mendorong wajib pajak agar tetap mematuhi peraturan dan hukum perpajakan. Dengan adanya sanksi ini, wajib pajak diharapkan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa pengecualian. Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai insentif negatif yang mengingatkan dan mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Penerapan sanksi sebagai konsekuensi bagi setiap wajib pajak yang melanggar dan mengabaikan kewajiban perpajakannya dianggap sebagai suatu kepastian. Pentingnya penegakan sanksi perpajakan ditekankan untuk menciptakan efek jera yang kuat terhadap wajib pajak yang melanggar, sehingga dapat meningkatkan keteraturan dan ketertiban dalam mematuhi peraturan perpajakan (Purba & Efrilyenty, 2021).

Menurut Listiyani & Febrianti (2021), Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat untuk memantau dan memastikan bahwa wajib pajak tetap mematuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa sanksi akan diterapkan terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan atau kewajiban perpajakannya:

1. Sanksi yang diatur dalam undang-undang mencakup sanksi administrasi dan sanksi pidana, seperti denda administrasi, bunga, kenaikan pajak terutang, serta hukuman pidana dan denda pidana yang dapat diterima oleh wajib pajak yang tidak mematuhi aturan.
2. Sanksi perdata, yang melibatkan pembayaran ganti rugi atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak, dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran perdata, seperti mengajukan keberatan atau banding tanpa dasar atau tidak sesuai waktu.

Peningkatan tingkat sanksi cenderung memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini menciptakan kesadaran di kalangan wajib pajak tentang aturan dan konsekuensi yang mungkin mereka hadapi jika mereka melanggar kewajiban perpajakan (Khodijah *et al.*, 2021). Oleh karena itu, peran sanksi pajak yang dirancang secara baik adalah untuk mendorong wajib pajak agar tetap mematuhi kewajiban perpajakannya.

Adanya perlakuan sanksi, wajib pajak akan menjadi lebih teliti dan berhati-hati dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat mengurangi risiko pelanggaran perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan disesuaikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Tujuan dari sanksi pajak adalah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan perpajakannya (Pratiwi & Sinaga, 2023). Menurut Khodijah *et al.*, (2021), indikator keberhasilan sanksi perpajakan mencakup:

1. Sanksi diberlakukan saat wajib pajak mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajaknya.
2. Pemberlakuan sanksi dapat menciptakan tingkat disiplin yang lebih tinggi di antara wajib pajak.
3. Sanksi yang diberlakukan kepada wajib pajak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
4. Sanksi yang dikenakan pada wajib pajak dapat mencakup denda administrasi dan pidana.
5. Penerapan sanksi yang tinggi terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan perpajakannya.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan fiskus mencakup beberapa aspek penting seperti responsibilitas yang baik, keakuratan informasi, transparansi, kemudahan akses, standar profesionalisme yang tinggi, dan inovasi. Pelayanan fiskus yang berkualitas diharapkan dapat memberikan pengalaman positif bagi wajib pajak, mempermudah proses administrasi perpajakan, dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan serta kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Kualitas layanan fiskus mencakup kapasitas lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan wajib pajak. Penilaian atas kualitas layanan fiskus dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak. Berbagai faktor dapat dijadikan indikator untuk mengukur korelasi antara kualitas layanan fiskus dan ketaatan wajib pajak, termasuk akses yang mudah, kecepatan dalam memberikan layanan,

kejelasan informasi, dan respons yang tepat waktu. Diperkirakan bahwa tingkat ketaatan wajib pajak akan meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan fiskus (Rianty & Syahputera, 2020). Pelayanan fiskus disebut juga sikap atau perilaku petugas pajak dalam menyediakan setiap kebutuhan dari wajib pajak. karakteristik pelayanan fiskus yang dapat dirasakan oleh wajib pajak ialah:

1. Pelayanan fiskus yang diberikan harus memiliki respons yang cepat dan efektif terhadap pertanyaan, permintaan yang diberikan wajib pajak.
2. Pelayanan fiskus harus memberikan informasi yang akurat dan tepat mengenai perhitungan, pembayaran dan pelaporan serta hak dan kewajiban wajib pajak.
3. Pelayanan fiskus harus dilakukan oleh petugas yang sudah berkompeten, berintegritas dan mampu menjalankan tugas sebagai petugas pajak sesuai dengan etika yang berlaku.
4. Pelayanan fiskus haruslah mengutamakan kepuasan wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas layanan yang kurang optimal dari fiskus dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Jika wajib pajak mengalami kesulitan atau ketidakpuasan dalam berinteraksi dengan fiskus, hal tersebut dapat menciptakan hambatan dalam pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan fiskus dapat menjadi langkah penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dan membangun hubungan yang lebih positif antara wajib pajak dan otoritas perpajakan. Sebagai hasilnya, sejumlah wajib pajak mungkin enggan untuk

melaporkan pajak mereka. Dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, harapannya adalah dapat mencapai tujuan peningkatan kepatuhan wajib pajak (Helen & Purba, 2023). Menurut Rianty & Syahputera (2020) ada lima indikator kualitas pelayanan fiskus, yaitu:

1. *Reliability* atau keandalan disebut kemampuan kantor pelayanan fiskus dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.
2. *Assurance* atau jaminan dan kepastian disebut menumbuhkan rasa percaya kepada wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak.
3. *Empathy* atau perhatian yang diberikan kepada wajib pajak.
4. *Responsiveness* atau ketanggapan disebut kemampuan fiskus dalam menanggapi dan membantu wajib pajak.
5. Fiskus menjalankan tugas sesuai dengan etika yang berlaku.

## **2.2 Penelitian terdahulu**

Beberapa penelitian sebelumnya menjadi landasan bagi penelitian ini, salah satunya dilakukan oleh Hartanti dan Nuryatno (2019) dengan judul "*Factors That Influence the Interest in Using Tax Consultant Services*". Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan motivasi wajib pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan konsultan pajak, sementara kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Listiyani & Febrianti, 2021) dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak di DKI Jakarta" menghasilkan temuan bahwa motivasi wajib

pajak memengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak, sedangkan sanksi perpajakan, kualitas konsultan pajak, dan pelayanan aparat pajak tidak memberikan pengaruh terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah & Yudawirawan, 2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, sementara motivasi wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurhidayat & Ariesanti, 2023) berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Wajib Pajak dalam Memilih Menggunakan Jasa Konsultan Pajak" menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, 2021) berjudul "Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan" menghasilkan temuan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Angelita & Darmawati, 2022) berjudul "Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Jasa Konsultan Pajak" menyimpulkan bahwa motivasi wajib pajak dan persepsi tentang konsultan pajak memengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

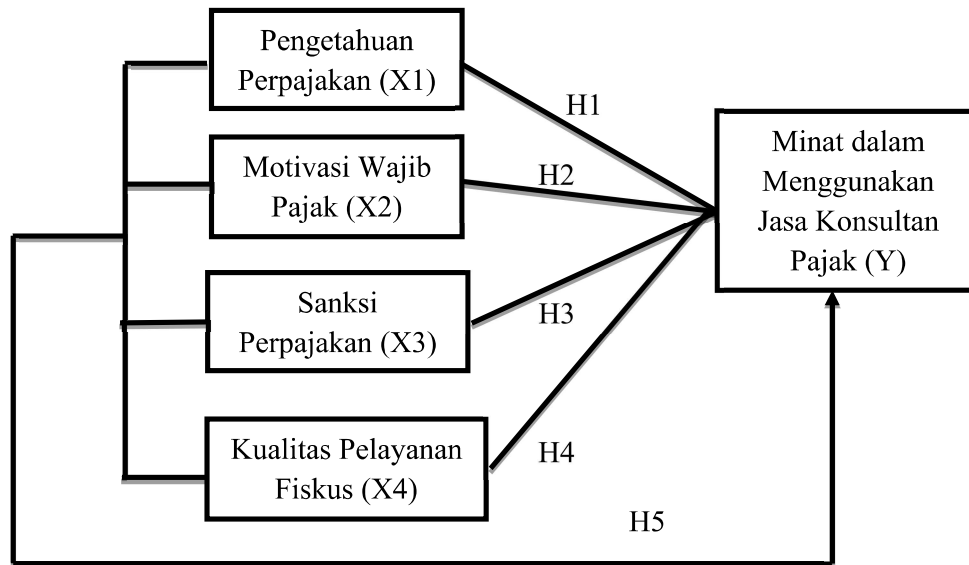
Penelitian lain yang dilakukan oleh (Eka, 2019) dengan judul penelitian "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penggunaan Jasa

Konsultan Pajak” dengan hasil penelitian pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Penelitian oleh (Kusuma, 2021) berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak" menunjukkan bahwa peran konsultan pajak serta pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, persepsi mengenai keadilan tarif pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Keseluruhan, peran konsultan pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak, dan persepsi mengenai keadilan tarif pajak bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini, peneliti mengidentifikasi empat variabel independen, yakni pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus, yang mempengaruhi variabel dependen, yaitu minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Sebagai hasilnya, peneliti akan menyusun kerangka penelitian berdasarkan variabel-variabel tersebut.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan awal yang perlu diuji dalam penelitian untuk membuktikan kebenarannya. Dalam konteks ini, hipotesis memiliki peran penting untuk menilai apakah asumsi-asumsi yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Menurut Chandrarin (2017:65), terdapat dua jenis hipotesis, yaitu hipotesis nol yang menyatakan tidak ada efek atau perbedaan (*null hypotheses*) dan hipotesis alternatif yang menyatakan adanya efek atau perbedaan (*alternative hypotheses*). Secara umum, peneliti sering memilih menggunakan hipotesis alternatif karena hipotesis ini mendukung teori yang diajukan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti menguraikan pengaruh yang terjadi pada variabel yang telah dipilih, yaitu:

### 2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Pemahaman mengenai perpajakan melibatkan pengetahuan terkait dengan regulasi umum yang berlaku dalam sistem perpajakan, variasi pajak yang



diterapkan di Indonesia seperti subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, cara menghitung pajak, proses pencatatan pembayaran pajak, dan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Walaupun begitu, masih terdapat wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang terbatas, sehingga mereka membutuhkan bantuan konsultan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Hartanti & Nuryatno, 2019).

Peran konsultan pajak memiliki peranan krusial dalam membantu wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan dengan menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak mereka. Penelitian yang mendukung variabel pengetahuan perpajakan, seperti dilakukan oleh (Kusuma, 2021) dan (Hartanti & Nuryatno, 2019), menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan dan minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dengan dasar ini, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

#### **2.4.2 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak**

Motivasi akan timbul dari diri seseorang untuk memenuhi atau ketidakpuasan dari suatu hal yang dilakukan. Wajib pajak pun akan terdorong untuk menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Motivasi wajib pajak orang pribadi akan berbeda satu sama lain, namun karena ada berbagai alasan yang hampir sama wajib pajak akan berpikir untuk menggunakan jasa konsultan pajak (Angelita & Darmawati, 2022). Wajib

pajak yang memiliki motivasi untuk memenuhi perpajakannya akan mengalami perubahan yang baik dalam dirinya.

Adapun riset pendukung terkait variabel motivasi wajib pajak, yaitu Nurhidayat & Ariesanti (2023) dan Listiyani & Febrianti (2021) dengan hasil penelitian bahwa motivasi pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan hipotesis:

H<sub>2</sub>: Motivasi Wajib pajak secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

#### **2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak**

Sanksi perpajakan adalah suatu cara yang dapat mencegah wajib pajak untuk melanggar kewajiban perpajakannya. Untuk itu, peran konsultan untuk membantu wajib pajak menghindari sanksi perpajakan sangat diperlukan. Sanksi pajak yang tegas tentu akan membuat wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan perpajakannya.

Adapun riset pendukung terkait sanksi perpajakan, yaitu Abdullah & Yudawirawan, (2023) dan Listiyani & Febrianti, (2021) dengan hasil penelitian bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan hipotesis:

H<sub>3</sub>: Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

#### **2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak**

Pelayanan dari pihak fiskus sangat penting bagi wajib pajak dalam proses pembayaran dan perhitungan pajak. Kualitas layanan fiskus dapat dievaluasi melalui proses pelayanan yang diberikan kepada setiap wajib pajak yang datang. Namun, terkadang pelayanan yang tidak memenuhi harapan wajib pajak dapat membuat mereka enggan untuk membayar pajak dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak kemungkinan akan memilih untuk memanfaatkan layanan konsultan pajak. Adapun riset pendukung terkait pelayanan fiskus, yaitu (Pahala *et al.*, 2021) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan hipotesis:

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

#### **2.4.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara Simultan Terhadap Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak**

Pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki signifikansi yang besar bagi wajib pajak karena dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor tersebut menjadi pertimbangan bagi wajib pajak dalam memutuskan apakah akan menggunakan jasa konsultan pajak atau tidak.

Adapun riset pendukung terkait Pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus, yaitu (Hartanti & Nuryatno, 2019) dan (Listiyani & Febrianti, 2021) dengan hasil penelitian bahwa Pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, memiliki pengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub>: Pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak.