

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Kerja

Menurut (Chandra and Prasetya 2015) Pengembangan SDM diperlukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilakukan akan menghasilkan apa yang dibutuhkan. Kualitas tidak hanya cerdas, tetapi juga dapat memenuhi semua persyaratan kualitatif pekerjaan, sehingga pekerjaan tersebut benar-benar diselesaikan sesuai rencana.

Menurut (Mabruri 2015) Kualitas hasil kerja berkaitan dengan sejauh mana pekerjaan tersebut diselesaikan. Bagi auditor, kualitas tersebut dapat diukur dari hasil audit akhir, dimana yang di evaluasi memberikan respon yang benar untuk setiap pekerjaan audit yang diselesaikannya.

Menurut (Muflikhati 2015b) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: meskipun setiap organisasi memiliki pandangan yang berbeda tentang standar kualitas kerja seseorang, pada dasarnya efektivitas dan efisiensi merupakan standar yang umum. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa hakikat kualitas kerja adalah hasil yang dapat diukur dari efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lain untuk mencapai tujuan perusahaan secara tepat dan efektif.

Menurut (Gorantokan 2017) kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

a. Pengetahuan (knowledge) yaitu kemampuan seseorang yang lebih memperhatikan kecerdasan dan keterampilan berpikir, serta penguasaan pengetahuan yang luas.

b. Kemampuan (Abilities) yaitu kompetensi yang dibentuk dari berbagai kemampuan yang dimiliki seseorang, antara lain loyalitas, kedisiplinan, Kerjasama dan rasa tanggung jawab.

c. Keterampilan (skill) yaitu seseorang yang mempunyai kemampuan dalam bidang dan teknologi operasional tertentu.

Berdasarkan pengertian kualitas kerja dari para peneliti diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah hasil suatu pekerjaan seseorang yang menjadi tolak ukur apakah orang tersebut mencapai tujuannya dengan baik dan tepat.

2.1.1.2 Indikator-Indikator Kualitas Kerja

Menurut (Muflikhati 2015) mengemukakan ada beberapa indikator kualitas kerja yaitu:

a) Pengetahuan

Pengetahuan adalah kemampuan seseorang lebih menitikberatkan pada kemampuan berpikir serta penguasaan berbagai macam pengetahuan.

b) Abilities

Abilities yaitu kemampuan yang dibentuk oleh berbagai hal yang dimiliki seseorang, antara lain loyalitas, kerja sama, rasa tanggung jawab dan kedisiplinan.

c) Keterampilan

Keterampilan yaitu kemampuan seseorang di bidang tertentu.

2.1.2 Pengetahuan

2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan

Menurut (Handayani and Tambun 2016) Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak untuk mengambil tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut (Setiyani 2018) menyatakan pengetahuan perpajakan merupakan konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, pengetahuan perpajakan yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak yang terutang, catatan pajak yang terutang hingga cara penyampaian laporan perpajakan.

Menurut (Mabruri 2015) pengetahuan perpajakan mengacu pada pemahaman wajib pajak tentang ilmu perpajakan.

Menurut (Ilhamsyah and dkk 2016) menyatakan Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, pemahaman tentang NPWP, sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), cara membayar pajak dan melaporkan pajak.

Menurut (Febriani 2015) Pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

Menurut (Putri 2017) Pengetahuan adalah semua pengetahuan yang diketahui, kebijaksanaan atau segala pengetahuan yang diketahui tentang subjek (topik). Oleh karena itu, secara umum pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui wajib pajak tentang perpajakan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah seberapa besar ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

(Prasasti 2017) menyatakan terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Pendapatan, yaitu fungsi sebagai sumber dana khusus untuk pembiayaan belanja pemerintah. Artinya pajak merupakan salah satu modal yang mendanai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Regulasi, yaitu fungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Ketika suatu Negara mengalami inflasi, pemerintah dapat menaikkan untuk mengurangi jumlah mata uang yang beredar. Diharapkan masyarakat memahami bahwa fungsi perpajakan digunakan untuk kepentingan

seluruh masyarakat, bukan hanya untuk kepentingan satu orang ataupun sekelompok orang.

2.1.2.3 Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat dan Pemungutannya

Menurut (Prasasti 2017), pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok berikut ini.

1. Menurut golongan atau pembebanan pajak dibagi menjadi:
 - a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang dikenakan oleh pihak lain yang tidak dapat dititipkan, tetapi menjadi beban langsung wajib Pajak yang bersangkutan, misalnya pajak penghasilan.
 - b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dapat dibebankan kepada orang lain, seperti Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut sifatnya pajak dibagi menjadi:
 - a) Pajak Subjektif yaitu pajak yang berdasarkan kondisi wajib pajak, dalam arti mempertimbangkan keadaan dari Wajib Pajak, seperti pajak penghasilan.
 - b) Pajak Objektif yaitu pajak yang terlepas dari kondisi wajib pajak, misalnya PPN dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut pemungut atau pengelolanya pajak dibagi menjadi:
 - a) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga milik negara, seperti PPh, PPN, PBB, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Bea Materai.

- b) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk dana bagi rumah tangga lokal, misalnya pajak iklan, pajak hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

(Prasasti 2017) menyatakan bahwa sistem pengumpulan dan pengelolaan pajak dibagi menjadi *Self Assessment System*, *Official Assessment System* dan *Withholding System*. *Official Assessment System* merupakan sistem pengumpulan pajak yang memberdayakan pemerintah untuk menentukan jumlah pajak yang terutang. *Self Assessment System* merupakan sistem pengumpulan pajak yang memberi kekuasaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. *Withholding System* merupakan sistem pengumpulan pajak yang memberi kewenangan pada pihak ketiga untuk memotong atau mengumpulkan pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

2.1.2.5 Indikator-Indikator Pengetahuan

Menurut (Prasasti 2017) terdapat sejumlah indikator-indikator pengetahuan dalam bidang perpajakan, yaitu:

- a) Pengetahuan tentang NPWP

NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana pengelolaan perpajakan untuk mengidentifikasi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

- b) Pengetahuan tentang SPT

SPT adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan kewajiban dan status pembayarannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

c) Pengetahuan tentang penyetoran pajak

Pajak yang dibayarkan ke kas negara melalui tempat atau metode yang sudah ditetapkan oleh menteri keuangan.

d) Pengetahuan Wajib Pajak mengenai fungsi pajak

Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi pendapatan dan fungsi regulasi. Dalam setiap perekonomian, pemerintah perlu melakukan berbagai jenis perbelanjaan, dan belanja ini Sebagian besar berasal langsung dari pajak.

e) Pengetahuan Wajib Pajak mengenai sanksi pajak

Sanksi bertujuan untuk memaksa orang mematuhi perjanjian atau persyaratan hukum. Dan DJP menetapkan sanksi perpajakan terhadap mereka yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan.

f) Pengetahuan Wajib Pajak mengenai pemeriksaan pajak

Pemeriksaan adalah rangkaian kegiatan mengumpulkan dan mengolah data dan informasi. Bertujuan untuk menguji apakah kewajiban perpajakan dipatuhi untuk tujuan lain dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.3 Pengalaman

2.1.3.1 Pengertian Pengalaman

Menurut (Uhing, Tumbel, and Mamangkey 2015) menjelaskan pengalaman kerja mengacu pada pekerjaan atau posisi yang telah dikerjakan dalam sebuah periode waktu sebelumnya.

Menurut (Romauli Situmeang 2017) Pengalaman kerja merupakan modal dari karyawan itu sendiri, termasuk kemampuan yang di dapat dari proses pembelajaran dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan padanya.

Menurut (DEWI 2016) Pengalaman merupakan proses pembelajaran dan perkembangan potensi seseorang dilihat dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Pengalaman kerja seseorang dapat menunjukkan keterampilannya dan memberi kesempatan bagi orang tersebut peluang kerja yang lebih baik.

Berdasarkan beberapa pengertian pengalaman kerja yang telah dikemukakan dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu berdasarkan pekerjaan masing-masing yang telah di tentukan perusahaan.

2.1.3.2 Indikator-Indikator Pengalaman

Menurut (DEWI 2016) ada beberapa indikator pengalaman kerja yaitu:

1. Banyaknya penugasan yang ditangani

Pengalaman kerja seseorang ditunjukkan dengan jenis-jenis pekerjaan ataupun banyaknya penugasan yang pernah dilakukan seseorang dan akan memberikan peluang besar untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

2. Lamanya konsultan pajak bekerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

3. Banyaknya jenis perusahaan yang pernah ditangani

Pengalaman dari banyaknya jenis perusahaan yang pernah ditangani akan memberikan suatu pengalaman yang lebih bervariasi dan bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian seseorang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar dalam rangka untuk menyusun skripsi. Kesimpulan yang terdapat dari hasil penelitian terdahulu dikemukakan akan memberikan penguat terhadap kajian teoritis.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pontoh, Elim, and Budiarmo 2017) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. Teknik analisis yang dipakai ialah Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan uji hipotesis dengan hasil penelitian menemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan: Pertama, Motivasi Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan Jasa Konsultasi Pajak. Kedua, Sanksi Perpajakan berdampak signifikan terhadap Penggunaan Jasa Konsultasi Pajak sampai batas tertentu. Ketiga, Kualitas Konsultan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap

Penggunaan Jasa Konsultasi Pajak. Keempat, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak dan Kualitas Konsultan Pajak mempengaruhi Penggunaan Jasa Konsultasi Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nazir et al. 2018) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Pajak. Teknik analisis yang dipakai ialah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian ditemukan bahwa: Pertama-tama produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan konsultasi pajak. Kedua, harga berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan konsultasi pajak. Ketiga, tempat tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan konsultasi pajak. Keempat, promosi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsultasi pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Syukrina 2017) dengan judul Pengaruh Akuntabilitas, Independensi, Pengalaman Kerja dan Standar Audit Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Kota Batam. Teknik analisis yang dipakai ialah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan hasil penelitian: Pertama, Akuntabilitas auditor memiliki pengaruh terhadap kualitas hasil audit pada KAP di Kota Batam. Kedua, Independensi auditor memiliki pengaruh terhadap kualitas hasil audit pada KAP di Kota Batam. Ketiga, Pengalaman kerja auditor tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas hasil audit pada KAP di Kota Batam. Keempat, Standar Audit memiliki pengaruh terhadap kualitas hasil audit pada KAP di Kota Batam. Kelima, Akuntabilitas auditor, independensi auditor, pengalaman kerja dan standar audit secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas hasil audit pada KAP di Kota Batam.

Penelitian yang dilakukan (Syahril Effendi 2020) dengan judul Pengaruh Pengalaman, Profesionalisme dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit di Kantor Akuntan Publik Kota Batam. Teknik analisis yang dipakai ialah analisis data deskriptif dan uji regresi linear berganda dengan hasil penelitian bahwa pengalaman, profesionalisme dan etika auditor secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit di KAP Kota Batam.

Penelitian yang dilakukan (Mabruri 2015) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Audit di Lingkungan Pemerintah Daerah. Teknik analisis yang dipakai ialah uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan hasil penelitian bahwa obyektifitas, pengetahuan, pengalaman kerja dan integritas auditor memiliki pengaruh positif terhadap kualitas hasil audit di lingkungan pemerintah daerah.

Penelitian yang dilakukan (Iskandar and Indarto 2016) dengan judul Interaksi Independensi, Pengalaman, Pengetahuan, Due Professional Care, Akuntabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Audit. Teknik analisis yang dipakai ialah uji validitas dan reliabilitas, uji statistik deskriptif dan uji hipoteses dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

Penelitian yang dilakukan (Rahayu and Suryono 2016) dengan judul pengaruh independensi auditor, etika auditor, dan pengalaman auditor terhadap kualitas audit. Teknik analisis yang dipakai ialah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan hasil bahwa: Pertama, Independensi auditor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas audit. Kedua, Etika auditor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Ketiga, Pengalaman auditor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit.

Penelitian yang dilakukan (Imansari and Halim 2015) dengan judul Pengaruh Kompetensi, Independensi, Pengalaman dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit. Teknik analisis yang dipakai ialah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan hasil bahwa kompetensi, independensi, pengalaman dan etika auditor secara Bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Peneliti	Teknik analisis	Hasil Penelitian
1.	(Pontoh, Elim, and Budiarmo 2017)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan uji hipotesis	Pertama, Motivasi Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Kedua, Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Ketiga, Kualitas Konsultan Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Keempat, Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Konsultan Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak
2.	(Nazir et al. 2018)	Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Pajak	analisis regresi linier berganda	Pertama, produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan konsultan pajak. Kedua, harga

				memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan konsultan pajak. Ketiga, tempat tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsultan pajak. Keempat, promosi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsultan pajak
3.	(Syukrina 2017)	Pengaruh Akuntabilitas, Independensi, Pengalaman Kerja dan Standar Audit Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Kota Batam	analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis	Pertama, Akuntabilitas auditor berpengaruh terhadap kualitas hasil audit pada kantor Akuntan Publik di Kota Batam. Kedua, Independensi auditor berpengaruh terhadap kualitas hasil audit pada kantor Akuntan Publik di Kota Batam. Ketiga, Pengalaman kerja auditor tidak berpengaruh terhadap kualitas hasil audit pada kantor Akuntan Publik di Kota Batam. Keempat, Standar Audit berpengaruh terhadap kualitas hasil audit pada kantor Akuntan Publik di Kota Batam. Kelima, Akuntabilitas auditor, independensi auditor, pengalaman kerja dan standar audit secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas hasil audit pada kantor Akuntan Publik Kota Batam.
4.	(Syahril Effendi 2020)	Pengaruh Pengalaman, Profesionalisme dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit di Kantor Akuntan Publik Kota Batam	analisis data deskriptif dan uji regresi linear berganda	Pengalaman, profesionalisme dan etika auditor secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit di KAP Kota Batam
5.	(Mabruri	Analisis Faktor-Faktor	uji regresi linier	obyektifitas, pengalaman kerja,

	2015)	Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Audit di Lingkungan Pemerintah Daerah	berganda dan uji hipotesis	pengetahuan, dan integritas auditor berpengaruh positif terhadap kualitas hasil audit di lingkungan pemerintah daerah
6.	(Iskandar and Indarto 2016)	Interaksi Independensi, Pengalaman, Pengetahuan, Due Professional Care, Akuntabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Audit	uji validitas dan reliabilitas, uji statistik deskriptif dan uji hipoteses	Pengetahuan dan pengalaman berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit
7.	(Rahayu and Suryono 2016)	Pengaruh Independensi Auditor, Etika Auditor, dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit	uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis	Pertama, Independensi auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Kedua, Etika auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Ketiga, Pengalaman auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit.
8.	(Imansari and Halim 2015)	Pengaruh Kompetensi, Independensi, Pengalaman dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit	uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis	Kompetensi, independensi, pengalaman dan etika auditor secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

2.3 Kerangka pemikiran

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak

Berdasarkan definisi para ahli dan terlihat dari berbagai penelitian terdahulu jika pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas kerja konsultan pajak. Di dalam penelitian (Mabruri 2015) mengemukakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan yang artinya jika pengetahuan meningkat maka kualitas kerja akan meningkat.

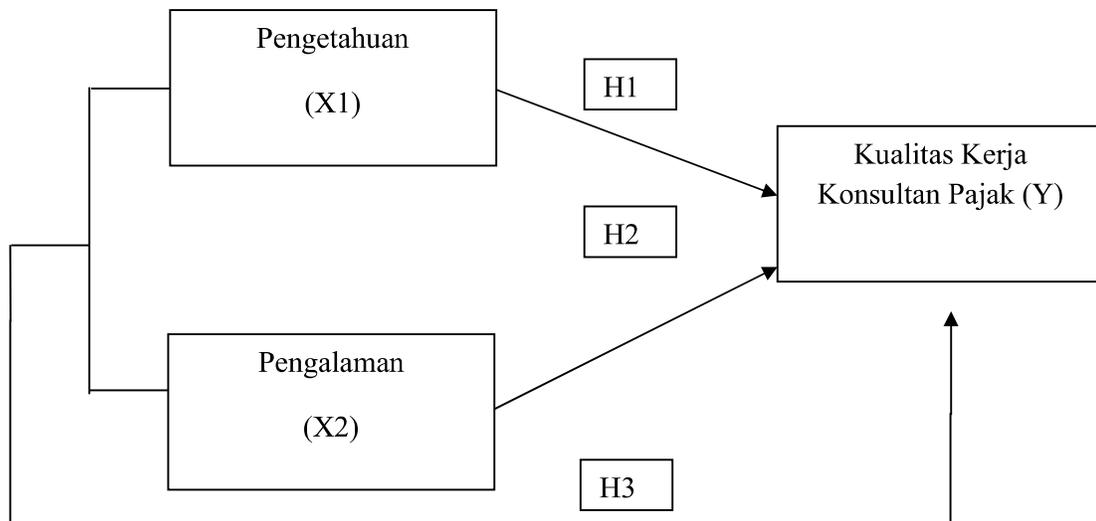
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak

(Rahayu and Suryono 2016), mengemukakan hubungan pengalaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja konsultan pajak yang artinya jika pengalaman konsultan pajak sudah lama maka kualitas kerjanya akan lebih baik.

2.3.3 Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak

Penilaian pengaruh secara bersama-sama atau simultan dari semua variabel independen yang meliputi pengetahuan dan pengalaman terhadap kualitas kerja konsultan pajak. Dengan demikian hasil ini juga sejalan dengan temuan atau pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen yang terdiri dari Pengetahuan dan Pengalaman terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak. Dengan kata lain ketiga variabel penelitian ini adalah faktor yang memang dapat menentukan dan mempengaruhi baik atau tidaknya jasa konsultan pajak. Oleh karena itu jika seseorang berupaya untuk meningkatkan kualitas kerjanya, maka yang harus dilakukan adalah memperbaiki ketiga variabel penelitian ini yaitu Pengetahuan, Pengalaman dan Kualitas Kerja.

Kerangka berpikir ini juga harus dilengkapi oleh bagian atau alur pemikiran yang memperlihatkan kaitan antara variabel-variabel penelitian. Dengan demikian skema kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang bertujuan mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian.

Maka dari uraian masalah yang ada dapat dimunculkan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Pengetahuan berdampak positif serta signifikan kepada kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.
- H2: Pengalaman berdampak positif serta signifikan kepada kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.
- H3: Pengetahuan dan pengalaman dengan bersama-sama berdampak positif serta signifikan kepada kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.