

Analisis Penggunaan Konsultan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

Steven Tanujaya^{1*}, Linggar Yekti Nugraheni²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata,

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Abstract

Penelitian ini bersifat eksploratif, yaitu menggali faktor yang menjadi pertimbangan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Obyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Semarang. Data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara. Penelitian ini menggunakan dengan pendekatan TRA dan TPB, berdasarkan teori ini perilaku diasumsikan ditentukan oleh motivasi. Motivasi tersebut dapat dibagi menjadi dua dimensi yaitu dimensi personal (dalam) dan dimensi sosial (luar). Hasil dari penelitian ini menemukan 8 faktor yang menjadi pertimbangan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak, yaitu ekonomi, operasional usaha, otoritas, pemahaman pajak, pendampingan, pengembangan usaha, penilaian subjektif, dan relasi. Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya untuk dijadikan referensi serta penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah cakupan penelitian.

Kata Kunci: Pajak, Sistem *Self Assessment*, Jasa Konsultan Pajak.

This research is exploratory in nature, namely exploring the factors that taxpayers consider when using tax consultant services. The objects in this research are individual taxpayers in the city of Semarang. Data was obtained using the interview method. This research uses the TRA and TPB approaches, based on this theory behavior is assumed to be determined by motivation. This motivation can be divided into two dimensions, namely the personal dimension (inner) and the social dimension (outer). The results of this research found 8 factors that individual taxpayers consider when using tax consultant services, namely economics, business operations, authority, tax understanding, assistance, business development, subjective assessment, and relationships. It is hoped that this research will be useful for further research to serve as a reference and for further research to expand the research coverage area.

Keywords: Tax, *Self Assessment System*, Tax Consultant Service

✉ Email korespondensi: steven_tanujaya88@yahoo.com

Pedoman Sitasi: Tanujaya, Steven, Nugraheni, L. Y. (2023). Analisis Penggunaan Konsultan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pasar Modal dan Bisnis*. 5(2), 1 – 18

DOI: <https://doi.org/10.37194/jpmb.v5i1.336>

Publisher:

The Indonesia Capital Market Institute
Indonesia Stock Exchange Building, Tower II, 1st Floor
Jl. Jendral Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190 - Indonesia

JPMB

1

Paper type
Research paper

Received: 21 Juli 2023
Accepted: 11 September 2023
Online: 20 September 2023



*Jurnal Pasar Modal dan
Bisnis*, Vol 5, No.2, September
2023,
pp. 1 - 18

PENDAHULUAN

Bahasa peraturan perpajakan yang sulit dipahami sering menimbulkan multi tafsir. Menurut (Rahmadi, 2022), undang-undang perpajakan mempunyai banyak area abu-abu yang kerap sekali dimanfaatkan oleh wajib pajak. Area abu-abu yang dimaksud di sini adalah peraturan yang tidak jelas dan tidak tegas, namun tidak ada penjelasan apakah boleh dilakukan atau tidak. Sebagai contoh, penentuan pajak penghasilan atas sewa kamar kos apakah masuk ke dalam kriteria pajak atas sewa tanah dan bangunan atau masuk ke dalam kriteria pajak penghasilan atas peredaran bruto. Konsekuensinya jika diterapkan juga tidak jelas sehingga memunculkan berbagai tafsir dan beda persepsi antara keinginan wajib pajak dengan kehendak DJP. Akibatnya yaitu timbul keengganan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kurangnya informasi yang dimiliki oleh wajib pajak terkait masalah perpajakan juga dapat menyebabkan kekeliruan dalam memenuhi dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Kekeliruan, walaupun dilakukan secara tidak sengaja, kemungkinan tetap berakibat pada munculnya sanksi perpajakan. Para wajib pajak khawatir perihal sanksi perpajakan yang kemungkinan akan diterima. Menurut Kaleb et al., (2019), sebagian besar wajib pajak memperoleh informasi pajak dari petugas pajak. Informasi lain bisa diperoleh melalui radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, seminar pajak, dan dari pelatihan pajak. Pada praktiknya, tidak semua petugas pajak dalam hal ini *account representative* memahami dan menguasai peraturan perpajakan yang terkini dan relevan bagi wajib pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 halaman 3 menjelaskan bahwa *account representative* (AR) adalah jabatan pelaksana pada Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana diatur di dalam peraturan perundang-undangan dan bertugas untuk membantu wajib pajak dalam konseling serta melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. AR berperan aktif untuk mengedukasi para wajib pajak yang berada di wilayah pengawasan dan pembinaannya. Bahkan di beberapa kejadian, AR terjun langsung mengunjungi wajib pajak untuk mensosialisasikan regulasi peraturan perpajakan agar tidak terjadi perbedaan persepsi. Menurut Mulyani et al., (2019), AR berperan sebagai penghubung antara wajib pajak dengan Direktorat Jendral Pajak (DJP). Akan tetapi pada praktik yang ditemui di lapangan, AR belum bisa memaksimalkan tugasnya. Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan Domiyandra & Rivai, (2019), bahwa perbandingan antara AR dan jumlah wajib pajak di Indonesia masih jauh dari ideal. Satu AR harus menghadapi ribuan wajib pajak. Selain itu, sebagian wajib pajak cenderung merasa takut dan khawatir dengan kehadiran AR yang ternyata juga berprofesi sebagai pegawai Direktorat Jendral Pajak. Wajib pajak pun menjadi ragu dengan tingkat independensi peran AR. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mafazah, 2020; Febriani et al., 2021; Hartiyah, 2021; Yanti & Suardika, 2020; Putra & Indraswarawati, 2021; Wijaya & Nainggolan, 2022; Damayanti & Kurniawan, 2021).

Berdasarkan fenomena yang telah diulas, ketidakpastian dan ketidaknyamanan wajib pajak akan peraturan perpajakan di Indonesia mendorong munculnya suatu motivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Menurut Listiyani & Febrianti, (2021) mengatakan bahwa kurangnya pengetahuan perpajakan mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak sehingga dapat menyelesaikan masalah perpajakan serta dapat konsentrasi pada pekerjaan atau bisnis tanpa perlu dibebani pikiran dengan masalah pajak. Hal ini juga diungkap dalam penelitian Hartiyah, (2021); Dewi et al. (2018), mengatakan bahwa peraturan pajak yang sangat rumit membuat wajib pajak membutuhkan seorang konsultan pajak untuk membuat perencanaan pajak di perusahaannya.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/ 2014 pasal 1, konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak

dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Harapannya, dengan kehadiran konsultan pajak membantu meringankan permasalahan perpajakan. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian Khairannisa & Cheisviyanny (2019) yang menyimpulkan bahwa konsultan pajak banyak memberikan keuntungan bagi perusahaan klien salah satunya adalah mampu mencari solusi yang tepat bagi perusahaan agar kewajiban perpajakan perusahaan dapat dilakukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku serta dapat menjalankannya dengan tepat waktu.

Konsultan pajak mempunyai kode etik yang harus ditaati. Kode etik berfungsi untuk menjaga independensi, profesionalisme, dan integritas konsultan pajak dalam menjalankan profesinya. Konsultan pajak bukan merupakan pegawai dari Direktorat Jendral Pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/ 2014 Pasal 3 untuk dapat berpraktik sebagai Konsultan Pajak, seorang Konsultan Pajak perlu untuk memenuhi persyaratan serta harus mempunyai Izin Praktik yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Hal ini berarti, bahwa Konsultan Pajak merupakan mitra dari Direktorat Jenderal Pajak untuk menghubungkan dengan wajib pajak. Menurut Fransiska & Fajriana (2018), konsultan pajak dalam pekerjaannya adalah membantu kedua belah pihak, baik dari pihak wajib pajak maupun pihak DJP. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Harmana, 2021; Tirtana & Sadiqin, 2021; Kusuma et al., 2022; Yulianti et al., 2022; Nainggolan et al., 2020; Prajnasari, 2020; Sundari & Christian, 2021). Oleh karena itu, konsultan pajak perlu bersikap independen, profesional, integritas, netral, bertindak adil dan memberikan kepastian hukum sehingga tidak merugikan kedua belah pihak.

Di beberapa negara asing, wajib pajak juga menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya. Seperti yang terkutip dalam artikel Income + Malaysia, hampir 2 juta wajib pajak aktif di Malaysia menggunakan konsultan pajak profesional untuk membantu pengisian SPT pajak. Menurut Murphy & Sakurai (2004) mengatakan bahwa sekitar 70% wajib pajak di Australia sekarang ini memilih untuk menggunakan seorang praktisi pajak. Menurut pegawai Direktorat Jenderal Pajak, sebanyak 70% responden di negara maju seperti Amerika Serikat, Australia, Selandia Baru dan negara-negara di Eropa, menggunakan jasa konsultan pajak untuk pelaporan pajaknya karena mereka ingin menyampaikan SPT yang benar dan akurat.

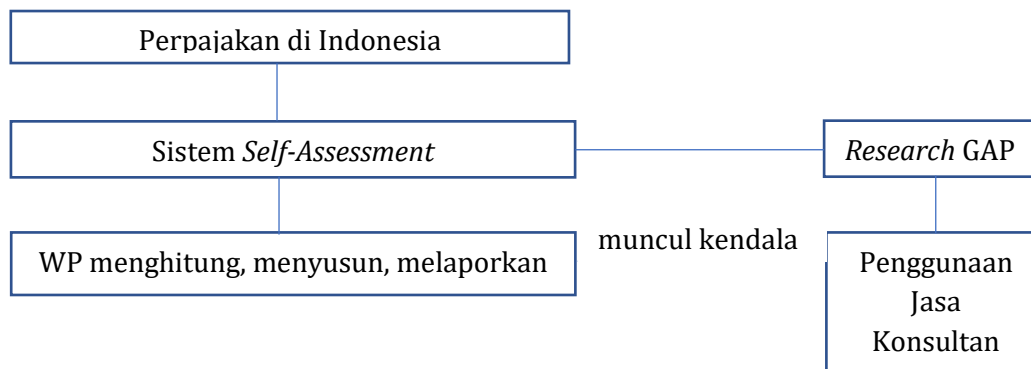
Kemunculan konsultan pajak memang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan di bidang perpajakan. Namun di samping itu, keberadaan konsultan pajak kurang sejalan dengan penerapan sistem *self assessment* di Indonesia, dimana pemerintah menginginkan untuk setiap dari wajib pajak mengurus sendiri perpajakannya dengan jujur. Penelitian yang dilakukan oleh Syarty (2013) mengatakan bahwa cukup banyak wajib pajak badan yang menggunakan jasa konsultan pajak, dimana hal tersebut kurang sesuai dengan pelaksanaan sistem *self assessment*. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Muliawaty & Sari, 2021; Wulandari & Fitria, 2021; Adyagarini et al., 2020; Nugraheni et al., 2020; Arvita & Sawarjuwono, 2020; Arini & Noviari, 2021).

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang menjelaskan mengenai perilaku berdasarkan dari niat perilaku dimana niat perilaku dipengaruhi norma social serta sikap individu terhadap perilaku (Xiao, 2020; Alshurafat et al., 2021; Procter et al., 2019; Akther & Nur, 2022; Ng, 2020). Teori *Theory of Reasoned Action (TRA)* memiliki beberapa manfaat antara lain digunakan untuk meramalkan dan memahami pengaruh perilaku yang bukan dibawah

kendali individu sedangkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* adalah intensi yang menjelaskan tentang seberapa keras individu mencoba dan seberapa besar usaha yang dikorbankan dalam melakukan sesuatu (Cheng, 2019; Meng & Choi, 2019; Rana et al., 2019). Dalam penelitian ini alasan menggunakan kedua teori tersebut karena lebih bersifat dinamis dalam memprediksi perilaku seseorang. Kedua teori ini menjelaskan mengenai tahapan manusia untuk melakukan suatu perilaku, dimana perilaku diasumsikan ditentukan oleh motivasi. Hal yang membedakan kedua teori ini yaitu tambahan penentu intensi berperilaku. Menurut Ghazali (2020), TRA yang dikembangkan oleh Ajze dan Fishbein pada tahun 1980, menjelaskan hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) pada tindakan manusia. TRA menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan disebabkan oleh dua konstruk utama yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dan norma subyektif (*subjective norm*).

Pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* adalah *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Menurut Ghazali (2020), TPB yang dikembangkan oleh Ajze pada tahun 1985 menunjukkan bahwa orang lebih mungkin untuk melakukan tindakan tertentu ketika mereka merasa dapat melakukannya dengan sukses. Pada teori ini menambahkan konstruk tambahan yaitu persepsi kendali (*perceived behavioral control*) yang bertujuan agar dapat memprediksi perilaku individu menjadi lebih spesifik. Persepsi kendali merupakan suatu pendapat seseorang akan kemudahan atau kesulitan yang dihadapi saat melakukan tindakan tersebut. Berdasarkan uraian diatas, skema kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Rahadi (2020), penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan fenomena atau gejala yang terjadi di lapangan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi yang dapat berubah-ubah. Peneliti dan partisipan dapat saling berinteraksi secara simbolik sehingga peneliti memiliki peran langsung dan berfungsi sebagai alat penelitian. Ada minimal tiga hal yang digambarkan dalam penelitian kualitatif, yaitu karakteristik pelaku, kegiatan atau kejadian yang terjadi selama penelitian dan keadaan lingkungan atau karakteristik tempat berlangsungnya penelitian. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kota Semarang merupakan kota terbesar sekaligus ibu kota provinsi Jawa Tengah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup baik.

Objek penelitian ditentukan pada wajib pajak orang pribadi. Alasan pemilihan objek penelitian dari kelompok wajib pajak orang pribadi adalah jumlah wajib pajak orang pribadi jauh melebihi jumlah wajib pajak badan usaha dan wajib pajak orang pribadi merupakan tunas bagi wajib pajak badan usaha. Serta ada beberapa Alasan pengambilan objek penelitian dengan metode *purposive sampling* adalah hanya akan memilih objek yang memenuhi kriteria penelitian sehingga dapat memberikan jawaban yang dapat mendukung jalannya penelitian ini. Objek

dalam penelitian ini mempunyai kriteria sebagai berikut Pertama, wajib pajak orang pribadi, Kedua, berdomisili di Kota Semarang, dan Ketiga, aktif melaporkan SPT Tahunan Pajak selama 5 tahun yaitu 2017-2021.

Sumber data yang akan digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada beberapa partisipan yang berasal dari kategori wajib pajak orang pribadi. Adapun proses pengumpulan data melalui wawancara yang berlangsung selama 5 hari berturut-turut yaitu mulai tanggal 21 - 25 November 2022 selama 10 - 25 menit untuk setiap narasumber yang berjumlah 11 orang tersebut terdiri dari 3 laki-laki dan 8 perempuan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Ringkasan Pengumpulan Data Wawancara

Narasumber	Tanggal	Jenis Usaha	Usia	Lama Penggunaan Konsultan Pajak	Durasi Wawancara	Jenis Kelamin
Narasumber 1	Senin, 21 November 2022	Restoran	34	2 tahun	15 menit 47 detik	Laki-Laki
Narasumber 2	Senin, 21 November 2022	Jasa	39	8 tahun	09 menit 36 detik	Laki-Laki
Narasumber 3	Selasa, 22 November 2022	Ritel Bahan Besi	34	>6 tahun	17 menit 10 detik	Perempuan
Narasumber 4	Selasa, 22 November 2022	Perdagangan Alat Tukang	37	7-8 tahun	16 menit 55 detik	Perempuan
Narasumber 5	Rabu, 23 November 2022	Petshop	34	1-2 tahun	12 menit 18 detik	Perempuan
Narasumber 6	Rabu, 23 November 2022	Bangunan, Interior, Pengadaan Furniture	36	2 tahun	17 menit 19 detik	Perempuan
Narasumber 7	Rabu, 23 November 2022	Dokter	34	1-2 tahun	14 menit 23 detik	Perempuan
Narasumber 8	Rabu, 23 November 2022	Konveksi	34	3-4 tahun	14 menit 11 detik	Laki-Laki
Narasumber 9	Rabu, 23 November 2022	Percetakan	34	5-6 tahun	18 menit 50 detik	Perempuan
Narasumber 10	Kamis, 24 November 2022	Kontraktor	28	5 tahun	24 menit 23 detik	Perempuan
Narasumber 11	Jumat, 25 November 2022	Guru Les	31	1 tahun	09 menit 50 detik	Perempuan

Sumber : Data primer yang diolah, 2022.

Obyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Semarang. Peneliti berhenti melakukan wawancara ketika sudah diperoleh 11 narasumber karena proses pengumpulan data telah mencapai titik jenuh, yaitu peneliti tidak mendapatkan lagi kebaruan informasi.

Wawancara dilakukan dalam waktu 30-60 menit, di tempat yang tenang untuk menjaga suasana hati partisipan agar tidak terganggu dan dilakukan secara *one-on-one* supaya peneliti dapat melakukan wawancara yang intens dan lebih leluasa. Instrumen wawancara ini merupakan pertanyaan yang akan digunakan sebagai panduan dalam proses wawancara dengan partisipan. Berikut beberapa contoh pertanyaan yang akan digunakan selama penelitian:

1. Apakah yang menjadi pertimbangan Anda untuk menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Bagaimana jasa konsultan pajak berperan dalam keberlangsungan usaha Anda?
3. Bagaimana Anda melibatkan jasa konsultan pajak dalam interaksi dengan otoritas perpajakan (AR)?
4. Manfaat apa yang Anda harapkan dari penggunaan jasa konsultan pajak?
5. Apakah keputusan Anda menggunakan konsultan pajak berasal dari diri sendiri atau terdapat pengaruh dari lingkungan luar (supplier, customer, pesaing, otoritas pajak, keluarga, rekan)?
6. Bagaimana pandangan atau pendapat lingkungan sekitar anda (supplier, customer, pesaing, otoritas pajak, keluarga, rekan) dalam penggunaan jasa konsultan pajak?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem *self assessment* di Indonesia memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihannya adalah pemungutan pajak dapat berjalan lebih efektif karena wajib pajak menghitung pajak secara mandiri, menyetorkan pajak terutang ke Bank Persepsi dan/atau ke bendahara penerimaan, dan melaporkan pembayaran kepada kantor pemungut pajak. Namun, hal ini juga menjadi sisi kelemahan, terutama bagi wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Mereka cenderung mengalami kesulitan dan bahkan kekeliruan dalam menghitung besaran pajak yang terutang.

"[.....] masalah untuk peraturan perpajakan kita kan kalau masyarakat umum kan kita nggak terlalu aktif masalah perpajakan kita juga terlalu bingung untuk itung-itungan nya seperti apa" (Narasumber 5)

AR belum bisa memaksimalkan tugas karena perbandingan antara jumlah AR dan wajib pajak di Indonesia masih jauh dari ideal (Mulyani et al., 2019). Selain itu, sebagian wajib pajak cenderung merasa takut dan khawatir dengan kehadiran AR yang ternyata juga berprofesi sebagai pegawai DJP. Wajib pajak pun menjadi ragu dengan tingkat independensi peran AR.

"[...] dulu pernah ada pengalaman ya tiba-tiba tempat saya itu didatengin sama petugas pajak katanya sih. Terus dia bilang kurang bayar tiba-tiba dia bisa tahu nama, apa apa apa dibilang kurang bayar pajak gitu. ya tiba-tiba harus harus harus eee ga..ga..langsung minta sekian gitu. Nah setelah ditelusuri itu kayaknya dia ga tau ya mantan petugas pajak atau gimana." (Narasumber 3)

Berdasarkan hal ini, dapat dikatakan bahwa secara tidak langsung sistem *self assessment* mendorong setiap wajib pajak untuk selalu mengkinikan pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan penerapan pajak yang berlaku saat ini. Namun kenyataannya, seringnya perubahan peraturan tersebut justru membingungkan wajib pajak, terlebih yang tidak pernah atau jarang memperbaharui pengetahuan mengenai ketentuan dan peraturan perpajakan.

"Kadang-kadang gak paham, gimana pemerintah mengeluarkan peraturan dan kadang-kadang kan banyak detailnya, birokasinya gitu-gitu kita kadang-kadang mikirnya ya dah intinya gimana [...]" (Narasumber 9)

Selain banyaknya peraturan pajak yang berubah, kompleksitas bahasa setiap peraturan perpajakan sering menimbulkan multi tafsir. Undang-undang perpajakan mempunyai banyak area abu-abu yang mana berpotensi memunculkan tafsir yang berbeda tergantung pada pihak yang memiliki kepentingan. Konsekuensinya jika diterapkan juga tidak jelas sehingga memunculkan berbagai tafsir dan beda persepsi antara keinginan wajib pajak dengan kehendak DJP, yang mana dari kondisi itu akan berpeluang merugikan salah satu diantara beberapa pihak tersebut.

"Ya mengenai bahasa-bahasa, kalimat-kalimat dalam perpajakan itu kan terkadang buat orang awam itu kan mungkin bisa disalahartikan."
(Narasumber 2)

Berdasarkan fenomena yang terjadi, di antaranya semakin sering dan banyaknya peraturan pajak yang berubah, tarif pajak yang bervariasi, serta perlakuan setiap jenis pajak yang banyak menimbulkan ketidaknyamanan dan keengganan wajib pajak untuk memahami dan mengikuti peraturan perpajakan tersebut, maka wajib pajak berpikir untuk mempertimbangkan menggunakan jasa konsultan pajak.

"Saya menggunakan konsultan pajak karena terus terang pertama saya gak paham aturan pajak [...], saya pengen jujur cuman saya gak tahu aturannya dan tidak ada waktu untuk mempelajari sendiri tentang peraturan perpajakan. Makanya saya pikir pakai konsultan pajak aja."
(Narasumber 7)

Pelaksanaan sistem *self assessment* ternyata mengalami kendala, yaitu terdapat gap antara teori dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Wajib pajak mengalami kesulitan dan kebingungan terkait peraturan yang sering berubah, tarif pajak yang bervariasi, serta keengganan wajib pajak untuk selalu mengedukasi diri dengan pengkinian peraturan perpajakan. Persoalan ini teratasi dengan kehadiran konsultan pajak. Melalui konsultan pajak, wajib pajak secara tidak langsung dapat mengkinikan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan yang berlaku saat ini, serta dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

"[...] konsultan itu teman ya otomatis kan teman untuk kita bertukar pikiran dan diskusi harapannya ia memberikan pandangan yang netral untuk masalah pajak kalau memang itu harus bayar ya dibayar kalau gak dibayar ya jangan dibayar, memberikan aturan main untuk peraturan-peraturan pajak yang terbaru apa ya gambar ya [...]. Otomatis dari konsultan pasti pun harus update soal peraturan pajak terbaru, update soal fasilitas-fasilitas untuk para pengusaha yang terbaru, update untuk fasilitas bagi para wajib pajak. [...]" (Narasumber 6)

Beban waktu lebih berkaitan dengan ketersediaan waktu wajib pajak untuk menghitung, menyetor, melapor, mempelajari peraturan, dan mengikuti pelayanan pajak. Wajib pajak sering kurang memahami perpajakan seperti kenaikan tarif pajak dan ketentuannya.

"Mungkin apa ya yang terakhir itu mungkin kalau yang saya bingung pernah bingung itu waktu yang terakhir penggantian pajak yang 10% ke 11% ya. Nah itu saya juga bingung, apakah industri FNB kena atau enggak karena kan kalau yang di media-media juga enggak ada apa namanya pengelompokannya sih. Saya cari-cari di internet juga enggak ada pengelompokannya. Saya sempat itu maksudnya mengenakan pajak 11% dan ternyata untuk industri FNB tetap 10% gitu sih kan susah juga gitu."
(Narasumber 1)

Selain itu, wajib pajak juga cenderung khawatir atau takut melakukan kesalahan terkait perpajakan karena kurang memahami peraturan tersebut.

"[...] nomor satu saya takut salah kan saya memang cenderung nya agak buta itu masalah keuangan gitu loh pak. Takutnya nanti nek kleru malah jadi double-double la kan kalau misalkan sampai double kan malah jadi saya sendiri yang repot nanti kan kalau misalkan salah gitu lo."
(Narasumber 5)

Kehadiran konsultan pajak dapat mengkompensasikan beban tersebut. Beban waktu dapat dikompensasikan dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki seorang konsultan pajak. Beban material dapat dikompensasikan dengan penghindaran sanksi dan proses pencatatan akuntansi pajak yang meringankan pajak terutang.

"Iya jadi mengenai semacam sanksi denda tu memang kita diberi informasi dulu ya. Jadi dalam artian kita diingatkan melakukan kewajiban sebelum nanti terlambat karena kalau terlambat ya otomatis ada sanksi. Kemudian untuk update, apa yang update peraturan seperti itu, itu pun juga kita juga diberi tahu dulu ya seperti kayak kemarin ada kebijakan-kebijakan yang covid. Saya terus terang juga awalnya juga tidak tahu dengan diinformasikan begitu kita juga bisa mengerti, jadi kita bisa tahu harus berbuat apa untuk menyikapi peraturan-peraturan yang baru itu."
(Narasumber 2)

Urusan perpajakan sangat menyita waktu sehingga mereka membutuhkan konsultan pajak untuk mempermudah pengurusan hak dan kewajiban perpajakan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

"kalau waktu untuk memikirkan pajak ya ada sih pak, cuman kan permasalahannya kan saya rutinitas ya, rutinitas lain di luar pekerjaan, saya harus mengurus keluarga juga kan jadi ya mending untuk hal-hal seperti itung-itungan administrasi perpajakan itu saya serahkan kepada konsultan yang mereka menurut saya lebih profesional dalam hal perpajakan." (Narasumber 5)

Wajib pajak yang berelasi dengan konsultan pajak sering mendapat keuntungan. Salah satunya yaitu pemberian saran kepada wajib pajak (Pandya & Hidayat, 2020). Konsultan pajak dalam pekerjaannya tidak ikut terlibat dalam pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak, hal ini disebabkan karena konsultan pajak hanya memberikan saran mengenai ketentuan perpajakan. Sedangkan wajib pajak yang memikirkan dan memutuskan apakah saran yang diberikan konsultan pajak akan digunakan atau tidak untuk keberlangsungan kegiatan usahanya. Saran tersebut dapat berupa gambaran mengenai keadaan usaha dari sisi perpajakan, antara lain gambaran mengenai laporan keuangan, laporan arus kas, serta administrasi perpajakan yang telah dilakukan oleh wajib pajak agar wajib pajak memiliki pandangan untuk melangkah ke depannya.

"Wajar itu, kita punya track record, cash flow seperti apa. Track record kalau aku kan kerja di bidang proyek, track record untuk aku proyek sekian, kan otomatis kita harus jujur ya namanya konsultan kan dia akan tahu seberapa banyak punya kita, seberapa jauh usaha kita. [...] seorang konsultan juga siap memberikan hal yang wajar itu. [...] seorang konsultan memberikan pandangan yang netral. [...] Wajar itu sesuatu yang benar dan baik tapi itu memberikan dampak yang bagus untuk kedepan. [...]" Yang

penting wajar maksud saya adalah hal yang benar dan baik.” (Narasumber 6)

Walaupun para narasumber memilih menggunakan jasa konsultan pajak, mereka merasa tetap perlu adanya keterlibatan pemerintah untuk melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai peraturan dan ketentuan perpajakan. Tujuannya adalah supaya wajib pajak menjadi sadar dan taat pajak melalui pemahaman peraturan, dan tata cara perpajakan yang terkini, serta waktu pembayaran kewajiban pajaknya.

“[...] ditambah lagi dengan pemerintah sangat mendukung sih. Di era Pak Jokowi ini yang bener-bener pajak harus tertib, pajak harus tertib banyak di sounding di sana-sini itu membuat saya semakin ya harus tertib pajak.” (Narasumber 7)

Berdasarkan SE-45/PJ/2007, setiap wajib pajak mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan prima dari seorang AR. Salah satu pelayanan prima yang dimaksud yaitu wajib pajak berhak untuk menanyakan perihal ketidakpahaman yang berhubungan dengan perpajakan kepada AR di wilayahnya sehingga terjalin komunikasi yang baik dan saling membangun antara keduabelah pihak.

“[...] kalau yang sekarang yang saya temui itu kayak ya ramah-ramah aja sih ya. Saya dapat kontak, di kontak sama dia tuh ya. Oke dia ngasih informasinya, juga oke lah kayaknya bukan yang saya langsung dituduh kamu apa omset segini tapi kamu bayar pajak segini, gak bukan yang kayak gitu, gitu tapi dia tuh cuma ya memang lebih kaya dia lebih fasilitasi kita juga ya [...]” (Narasumber 10)

Pada praktiknya, banyak ditemukan AR yang cenderung memberikan pelayanan tidak prima kepada wajib pajak, bahkan menimbulkan kekecewaan atas pelayanan yang diberikan. Sebagian wajib pajak cenderung merasa takut dengan kehadiran AR dan ragu dengan tingkat independensi peran AR. Perbandingan jumlah antara AR dan wajib pajak di Indonesia masih jauh dari ideal. Satu AR harus menghadapi ribuan wajib pajak (Mulyani et al., 2019).

“Oya, soal trauma pajak sebenarnya karena dulu awal-awal itu ya ga ada ya karena malah ga tahu soal pajak dan lain sebagainya, tapi kalau setelah bayar pajak itu ada sih yang masih kadang-kadang sampai sekarang pun masih sering membuat jengkel. AR.. AR sering kirimin surat, tahu AR ya dikirim surat. Surat itu beberapa kali AR kirim surat ke rumah, ke kantor gitu [...] AR lagi yang kirim asal lempar gitu lama-lama surat dari pajak kan pasti di cuekin. Malah yang benar-benar surat, misal pajak mau ngirim apa, malah gak dibuka gara-gara jengkel dikirim surat dari AR gitu aja sih.” (Narasumber 9)

Dampaknya adalah wajib pajak tersebut dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan akan cenderung menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu usaha mereka memahami kewajiban perpajakannya (Khairannisa & Cheisvianny, 2019).

“Saya menyadari kalau saya tidak menguasai bidang pajak sehingga saya membutuhkan konsultan pajak [...] karena konsultan pajak expert ahli di bidang pajak otomatis mereka pasti tahu untuk legalitas [...]” (Narasumber 6)

Sebagai mitra dari DJP, konsultan pajak berperan dalam menyadarkan wajib pajak agar kewajiban perpajakannya terlaksana dengan baik.

"Iya, mereka membentuk kesadaran kita juga sih maksudnya untuk kenapa kita harus transparan, kenapa kita harus membayar pajak, kenapa kita tidak boleh umpet-umpetan, itu mereka membangun pandangan yang maksudnya cukup membantu. Jadi sekarang ya kita pelan-pelan juga terus memperbaiki, pelaporan pajak kita juga. [...]" (Narasumber 3)

Selain itu, konsultan pajak juga menjalankan peran dalam mengedukasi wajib pajak untuk memahami peraturan yang terkini mengenai perpajakan. Misalnya, selama pandemi covid-19 pemerintah mengeluarkan beragam kebijakan insentif yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak. Berkaitan dengan informasi tersebut, konsultan pajak perlu menyampaikan informasi penting tersebut bagi wajib pajak karena akan mempengaruhi pelaporannya.

"Lo kemarin sih kayak ada apa namanya juga diberi diberi tahu ya fasilitas -fasilitas insentif yang memang khusus untuk apa saat itu, maksudnya saat covid itu. Jadi ternyata ada insentif dari pemerintah untuk pemotongan pajak gitu jadi sangat membantu sih. Kalau Informasi kayak gitu nggak kita kita ini yang awam nggak dapet ya." (Narasumber 1)

Hal ini dapat diartikan bahwa setiap konsultan pajak tidak diperbolehkan memberikan informasi secara sembarangan, memberikan pernyataan yang menyesatkan atau tidak benar, maupun ceroboh dalam menyajikan informasi yang relevan.

"Konsultan pajak tu ya terpenting jadi orang yang bisa menengahi ya antara pemerintah dan kita sebagai rakyat, [...] itulah harapan untuk konsultan ya terus membantu pengusaha, membantu kita sebagai yang rakyatnya gitulah ke pemerintah menjembatani begitu." (Narasumber 9)

Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak ternyata tidak hanya untuk mengurus permasalahan pajak saja. Ada juga wajib pajak yang membutuhkan konsultan pajak untuk memberikan masukan terkait pengembangan dan keberlangsungan usaha dari wajib pajak tersebut di masa mendatang.

"Kalau saya yang pasti dari diri sendiri dulu. Faktor dari dalam diri sendiri itu butuh untuk konsultan pajak karena saya nyadari gak nguasai bidang itu dan juga untuk saya membutuhkan konsultan pajak untuk pengembangan usaha [...]" (Narasumber 6)

Salah satu konstruk di dalam TPB adalah sikap terhadap perilaku, dimana dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu keyakinan dan evaluasi. Keyakinan berkaitan dengan penilaian subjektif oleh setiap individu terhadap lingkungan sekitarnya (Karolina & Noviari, 2019). Hal ini dapat diartikan bahwa setiap wajib pajak memiliki penilaian subjektif yang berbeda, khususnya mengenai seorang konsultan pajak. Seperti halnya tingkat senioritas, perbedaan usia, dan kecepatan merespon.

"[...] saya awal-awal belum pakai konsultan pajak. Saya memang memang tidak pakai konsultan pajak yang dipakai oleh orang tua saya karena memang secara komunikasi saya belum merasa nyaman dengan beliau. Kan emang lebih senior jadi ya sudah bapak-bapak yang tua suka sekali lah, jadi saya kalau mau ngomong tanya apa-apa juga sungkan kalau terlalu ngerepotin dan kalau beliau nya sudah menjawab yang gimana."

Saya masih belum paham saya tanya lagi saya juga sungkan karena memang terlalu jauh sekali jarak usia saya dengan konsultan pajak ayah saya itu [...]" (Narasumber 7)

Penilaian subjektif dapat berarti komunikasi yang baik antara konsultan pajak dengan wajib pajak. Konsultan pajak mempunyai peran sebagai agen bagi klien, dalam hal ini wajib pajak (Nugraheni et al., 2020). Pada sisi eksistensi konsultan pajak, terlihat dari kemampuannya dalam memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kemampuan tersebut dapat berupa cara penyampaian informasi, karakter atau kepribadian, ketelitian, kecerdasan emosional, kecerdasan interlektual. Hal ini menjadi preferensi bagi wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

"[...] jadi kita berharap konsultan pajaknya bisa komunikatif terus apa ya, bisa sabarlah membimbing. Namanya orang kan kalau kita, mereka kan yang lebih tahu lika-likunya pajak. Jadi kita ada apa-apa dikit tanya, Kita berharap mereka itu ya sabar." (Narasumber 3)

Manusia merupakan makhluk sosial, manusia senantiasa berhubungan satu dengan yang lain. Melalui interaksi tersebut, manusia mengalami proses belajar, karena pada dasarnya manusia melakukan kegiatan belajar sepanjang hidupnya. Keberhasilan proses belajar dipengaruhi oleh faktor dari dalam dan luar dirinya. Proses pembelajaran tersebut dapat dimulai dari lingkungan terdekatnya, yaitu orang tua. Orang tua merupakan lingkungan sosial pertama yang ditemui dalam dunia nyata. Dukungan orang tua dapat berupa dukungan moral seperti bimbingan, pengarahan, dan teladan.

"yang pasti pertama orang tua saya memang sudah pakai konsultan pajak dari dulu. Jadi saya sudah terbiasa bahwa usaha itu bergandengan dengan ada konsultan pajak kemudian memang waktu itu apa namanya saya merasa bahwa perlu ada yang mendampingi saya secara perpajakan [...]." (Narasumber 7)

Perilaku seseorang dalam konteks memenuhi kewajiban perpajakan juga dibentuk dari lingkungan pertemanan. Pendapat, masukan dan pengalaman orang lain dalam lingkungan pertemanan membantu untuk membentuk perilaku seseorang.

"Kalau dari saya, saya memang juga sempet bingung ya pusing juga, gimana nih di luar itu memang orang tua sempet pakai dulu pernah pakai dan teman-teman tuh juga memberi info nih pakai konsultan pajak ini aja, pakai konsultan pajak aja untuk ngurus supaya gak pusing istilahnya seperti itu ya, ya saya lebih banyak juga dari temen dari referensi temen-temen juga." (Narasumber 8)

Setiap warga negara yang melakukan aktivitas ekonomi di Indonesia tunduk pada peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Hal ini disebabkan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan bernegara, tidak hanya dalam dunia ekonomi saja namun bisa berperan dalam segala bidang (Dewi et al., 2018). Semakin banyak pajak yang dipungut, maka semakin banyak infrastruktur yang dapat dibangun dalam suatu negara (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019).

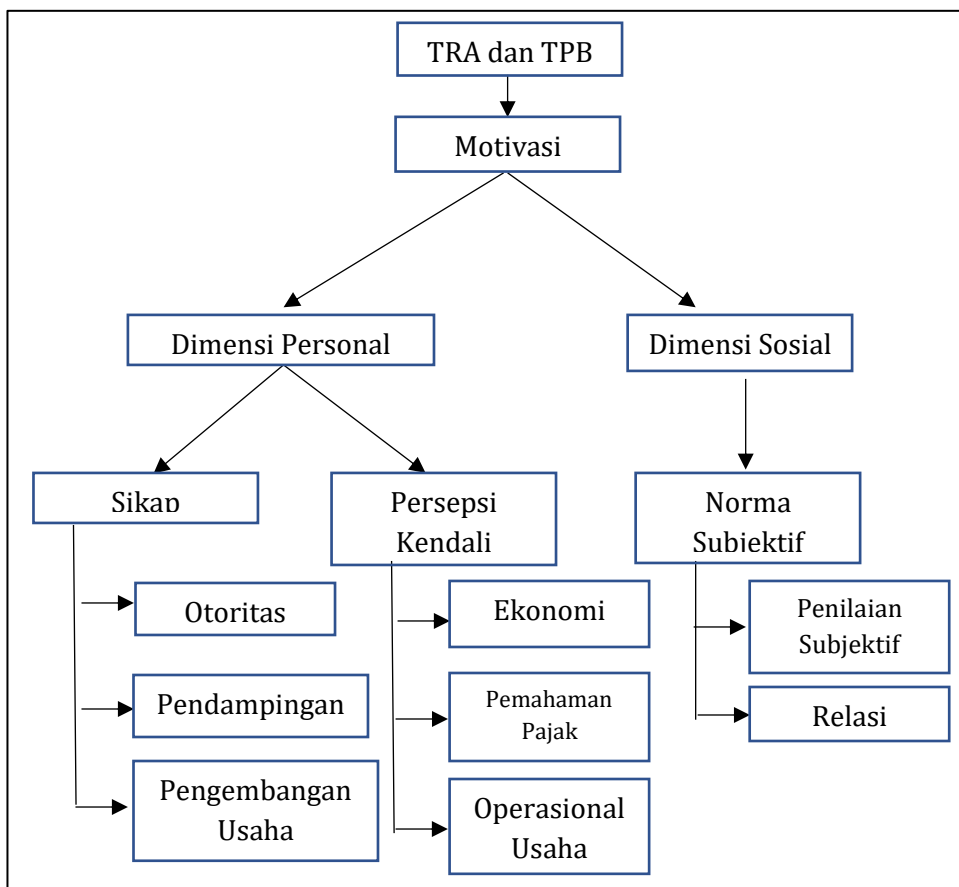
Sistem pungutan pajak yang diterapkan di Indonesia adalah sistem *self assessment* yang telah berlaku sejak tahun 1983. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983, sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada seluruh wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi

kewajibannya. Sistem ini diterapkan oleh pemerintah agar administrasi perpajakan dapat terlaksana lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah dipahami.

Namun pelaksanaan sistem *self assessment* tidak sesuai dengan teori. Para wajib pajak mengaku mengalami banyak kendala dan kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, antara lain tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan, keengganan untuk mengikuti perkembangan peraturan pajak, serta keterbatasan waktu dan tenaga. Jika tidak ada kesadaran, peran, serta keaktifan dari wajib pajak sendiri, maka keberhasilan pelaksanaan sistem *self assessment* sulit tercapai.

Berdasarkan narasumber yang telah diwawancarai, mereka lebih memilih menggunakan jasa konsultan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Alasan yang diungkapkan para narasumber kurang lebih seperti yang terungkap dalam penelitian Khairannisa & Cheisviyanny (2019), yaitu karena kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai segala peraturan perpajakan, rumitnya sistem perpajakan serta adanya keinginan wajib pajak agar kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Hal ini dikuatkan dengan hasil penelitian Syarty (2013) yang mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara wajib pajak badan yang didampingi konsultan pajak dengan yang mengurus sendiri perpajakannya, baik dari segi kepatuhan formal maupun material.

Ringkasan bentuk model penelitian disajikan bawah ini:



Gambar 1 Ringkasan Hasil Penelitian

Berdasarkan gambar di atas nampak bahwa *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori utama yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini.

TRA dan TPB merupakan teori yang menjelaskan mengenai tahapan manusia untuk melakukan suatu perilaku, dimana perilaku diasumsikan ditentukan oleh motivasi. Menurut Pontoh dkk (2017), motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan dalam diri untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi tersebut dapat dibagi menjadi dua dimensi yaitu dimensi personal (dalam) dan dimensi sosial (luar). Dimensi personal dibagi menjadi dua yaitu sikap dan persepsi kendali, sedangkan dimensi sosial yaitu norma subjektif.

Menurut Ghozali (2020), niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan disebabkan oleh dua konstruk utama yaitu sikap dan norma subjektif. Sikap adalah salah satu penentu utama motivasi perilaku dan merujuk pada perasaan orang terhadap perilaku tertentu. Jika seseorang percaya bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil yang diinginkan atau menguntungkan, maka seseorang lebih cenderung memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut demikian sebaliknya (Ghozali, 2020).

Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Surat Edaran DJP No. SE-45/PJ/2007, salah satu hak wajib pajak adalah mendapatkan pelayanan dari otoritas perpajakan. Secara praktis, seringkali pelayanan tersebut didapat melalui interaksi dengan otoritas pajak dan konsultan pajak. Keberadaan konsultan pajak dilindungi oleh PMK Nomor 175/PMK.03/2022, dimana konsultan pajak secara legal dapat memberikan jasa konsultasi terkait perpajakan kepada wajib pajak. Kehadiran otoritas dan pendampingan dari konsultan pajak memberikan hasil yang lebih baik bagi pemenuhan kewajiban perpajakan dan pengembangan usaha wajib pajak sehingga ketiga hal ini membangun sikap wajib pajak untuk lebih menggunakan jasa konsultan pajak.

Norma subjektif juga merupakan salah satu penentu utama motivasi perilaku dan merujuk pada cara persepsi kelompok atau individu yang relevan seperti anggota keluarga, teman, dan teman sebaya dapat mempengaruhi kinerja perilaku seseorang.

Motivasi wajib pajak ketika memilih menggunakan jasa konsultan pajak ternyata juga dipengaruhi oleh persepsi kelompok atau individu lingkungan sekitar mereka, baik itu keluarga, orang tua, maupun teman wajib pajak. Mereka mengungkapkan bahwa menggunakan jasa konsultan pajak adalah lazim dan bahkan dianjurkan. Namun, setiap wajib pajak memiliki penilaian subjektif yang berbeda dalam pertimbangan menggunakan jasa konsultan pajak karena dilihat dari tingkat senioritas, perbedaan usia, cara penyampaian informasi, karakter atau kepribadian, kecepatan merespons, ketelitian, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual. Berdasarkan hal tersebut faktor penilaian subjektif dan faktor relasi dikategorikan sebagai komponen norma subjektif.

Pengembangan lebih lanjut dari TRA adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut Ghozali (2020), TPB yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1985 menunjukkan bahwa orang lebih mungkin untuk melakukan tindakan tertentu ketika mereka merasa dapat melakukannya dengan sukses. Pada teori ini menambahkan konstruk tambahan yaitu persepsi kendali yang bertujuan agar dapat memprediksi perilaku individu menjadi lebih spesifik. Kontrol perilaku persepsi didefinisikan oleh Ajzen (1991) sebagai kemudahan atau kesulitan persepsi untuk melakukan perilaku. Kontrol perilaku persepsian menggambarkan pengalaman masa lalu dan mengantisipasi halangan yang ada sehingga semakin menarik sikap dan norma subjektif terhadap perilaku. Semakin besar kontrol perilaku persepsian, maka semakin kuat pula motivasi seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Motivasi wajib pajak dalam memilih menggunakan jasa konsultan pajak dipengaruhi juga oleh kontrol perilaku persepsi yaitu kesulitan persepsi yang menggambarkan pengalaman di masa lalu. Wajib pajak lebih berfokus pada kegiatan operasional usaha sehingga mereka cenderung memiliki keterbatasan waktu dan tenaga (ekonomi), serta ketidakpahaman mengenai

peraturan perpajakan yang berlaku. Mayoritas wajib pajak tidak memahami hukum perpajakan dengan benar, mereka juga menunjukkan pengetahuan yang buruk tentang tarif pajak dan dasar konsep perpajakan (Hofmann, 2008).

KESIMPULAN

Berdasarkan PMK Nomor 175/PMK.03/2022, konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti wajib pajak berhak menggunakan jasa konsultan pajak dan aktivitas penggunaan jasa konsultan pajak dilindungi oleh hukum.

Penelitian ini bersifat eksploratif, yaitu menggali faktor-faktor yang menjadi pertimbangan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak dengan pendekatan TRA dan TPB. Teori ini menjelaskan mengenai tahapan manusia untuk melakukan suatu perilaku, dimana perilaku diasumsikan ditentukan oleh motivasi. Menurut Febriani et al. (2021), motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan dalam diri untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi tersebut dapat dibagi menjadi dua dimensi yaitu dimensi personal (dalam) dan dimensi sosial (luar). Dimensi personal dibagi menjadi dua yaitu sikap dan persepsi kendali, sedangkan dimensi sosial yaitu norma subjektif.

Pendekatan TRA dan TPB, penulis menemukan bahwa pertimbangan seseorang menggunakan jasa konsultan pajak dipengaruhi oleh tiga konstruk utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kendali. Sikap, merupakan perasaan orang terhadap perilaku tertentu, dalam hal ini kehadiran otoritas dan pendampingan dari konsultan pajak memberikan hasil yang lebih baik bagi pemenuhan kewajiban perpajakan dan pengembangan usaha wajib pajak sehingga ketiga hal ini membangun sikap wajib pajak untuk lebih menggunakan jasa konsultan pajak. Norma subjektif, merupakan persepsi kelompok atau individu yang relevan sehingga mempengaruhi perilaku seseorang, dalam hal ini persepsi menggunakan jasa konsultan pajak dipandang lazim dan bahkan dianjurkan di lingkungan keluarga, orang tua, dan teman. Setiap wajib pajak memiliki penilaian subjektif yang berbeda khususnya dalam pertimbangan menggunakan jasa konsultan pajak karena dilihat dari tingkat senioritas, perbedaan usia, cara penyampaian informasi, karakter atau kepribadian, kecepatan merespons, ketelitian, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual. Persepsi kendali, merupakan kemudahan atau kesulitan persepsi untuk melakukan perilaku, dalam hal ini faktor ekonomi, faktor operasional usaha, dan faktor pemahaman pajak menjadi pendorong wajib pajak untuk mempertimbangkan menggunakan jasa konsultan pajak. Dalam penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kota Semarang harapan saya untuk penelitian mendatang dapat memperluas wilayah.

IMPLIKASI PENELITIAN

Penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai peran konsultan pajak dalam membantu menjalankan kewajiban perpajakannya oleh wajib pajak orang pribadi agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini berusaha untuk memberikan sudut pandang dari beberapa pihak, yaitu wajib pajak, konsultan pajak, dan DJP. Bagi wajib pajak dan konsultan pajak, penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai pemahaman akan perilaku wajib pajak pada umumnya dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku serta keputusan wajib

pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Bagi DJP, penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai pemahaman akan perilaku wajib pajak dan peran konsultan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

REFERENSI

- Adyagarini, V. S., Afifudin, & Hariri. (2020). Pengaruh Motivasi, Self Efficacy, Dan Pemahaman Pada Peraturan Menteri Keuangan No. 111/Pmk.03/2014 Terhadap Minat Berkarir Mahasiswa Akuntansi Sebagai Konsultan Pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 09(01), 69–84. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/7440/5937>
- Ajzen, I. (1991). Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50(1), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akther, T., & Nur, T. (2022). A Model Of Factors Influencing COVID-19 Vaccine Acceptance: A Synthesis Of The Theory Of Reasoned Action, Conspiracy Theory Belief, Awareness, Perceived Usefulness, And Perceived Ease Of Use. *Plos One*, 17(1 January), 1–20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261869>
- Alshurafat, H., Al Shbail, M. O., Masadeh, W. M., Dahmash, F., & Al-Msiedeen, J. M. (2021). Factors Affecting Online Accounting Education During The COVID-19 Pandemic: An Integrated Perspective Of Social Capital Theory, The Theory Of Reasoned Action And The Technology Acceptance Model. *Education and Information Technologies*, 26(6), 6995–7013. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10550-y>
- Arini, G. A. A., & Noviari, N. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemilihan Karir sebagai Konsultan Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(1), 246–258. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1917237>
- Arvita, R., & Sawarjuwono, T. (2020). Etika Profesional Konsultan Pajak Dalam Melaksanakan Perannya Sebagai Mitra Wajib Pajak Dan Pemerintah. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 30(1), 88–100. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1916871>
- Cheng, E. W. L. (2019). Choosing Between The Theory Of Planned Behavior (TPB) And The Technology Acceptance Model (TAM). *Educational Technology Research and Development*, 67(1), 21–37. <https://doi.org/10.1007/s11423-018-9598-6>
- Damayanti, K., & Kurniawan, A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Program Studi Akuntansi Untuk Berkarir Sebagai Konsultan Pajak. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi)*, 9(1), 43–56. <https://doi.org/10.25157/je.v9i1.5000>
- Dewi, A. A. I. P., Sudarma, M., & Baridwan, Z. (2018). Dilema Etis Konsultan Pajak dalam Tax Planning: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), 128–139. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.02.6>
- Domiyandra, R., & Rivai, H. A. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Etis(Ethical Leadership),Budaya Organisasi, Dan Penghargaan(Rewards) Terhadap Keterikatan Kerja(Work Engagement) Account Representative (Ar) Pada Kpp Pratama Di Lingkungan Kanwil DjP 'X.' *Jurnal STIE SEMARANG*, 11(1). <https://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/349/258>
- Febriani, N., Lestari, T., & Rosyafah, S. (2021). Pengaruh Persepsi, Motivasi, Self Efficacy, Pengaruh Orang Tua terhadap Minat Mahasiswa Jurusan Akuntansi sebagai Konsultan Pajak. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(September), 24–31. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i1.209>
- Fransiska, S., & Fajriana, I. (2018). Pengaruh Persepsi Penggunaan Pelayanan Jasa Account Representative Dan Konsultan Pajak Terhadap Kemauan Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7), 1–14. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Fransiska%2C+Sinta+dan+F

- ajriana.+2017.+“Pengaruh+Persepsi+Penggunaan+Pelayanan+Jasa+Account+Representativ e+dan+Konsultan+Pajak+Terhadap+Kemauan+Wajib+Pajak+dalam+Melaksanakan+Kewaji ban+Perpajakan”.+S
- Ghozali, I. (2020). *Buku 25 grand theory : teori besar ilmu manajemen, akuntansi dan bisnis : untuk landasan teori skripsi, tesis dan disertasi*. Yoga Pratama Semarang. <https://imamghozali.com/produk-79-.html>
- Harmana, I. M. D. (2021). Pengaruh Pengalaman, Idealisme Dan Komitmen Profesional Pada Pembuatan Keputusan Etis Konsultan Pajak. *Accounting Profession Journal*, 3(1), 9–20. <https://doi.org/10.35593/apaji.v3i1.22>
- Hartiyah, S. (2021). Faktor Determinan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Pemilihan Karier Sebagai Konsultan Pajak (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Berbasis Kelslaman di Karesidenan Kedu). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 55–66. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i1.1591>
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P. ., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 781–790. <http://ojs.jurnalrekaman.com/index.php/rekaman/article/view/133/126>
- Karolina, M., & Noviani, N. (2019). Pengaruh Persepsi Sikap, Norma Subjektif dan Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 800. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p01>
- Khairannisa, D., & Cheisvianny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1151–1167. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.133>
- Kusuma, I. C., Susand, F., & Yustira, I. D. (2022). Analisis Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 pada PT XYZ yang Terdaftar sebagai Klien di Kantor Konsultan Keuangan & Pajak Kusna, Tendy & Tommy. *Karimah Tauhid*, 1(2), 275–288. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v1i2.7884>
- Listiyani, D., & Febrianti, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di DKI Jakarta. *Trisakti School of Management*, 1–9. <https://www.neliti.com/publications/338918/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-minat-wajib-pajak-menggunakan-jasa-konsultan-paj>
- Mafazah, N. I. (2020). *Persepsi Dan Minat Mahasiswa Jurusan Akuntansi Terhadap Pilihan Profesi Sebagai Konsultan Pajak (Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Di Yogyakarta Dan Kalimantan Barat)* [Universitas Islam Indonesia]. <http://dspace.uui.ac.id/123456789/44131>
- Meng, B., & Choi, K. (2019). Tourists' Intention To Use Location-Based Services (LBS): Converging The Theory Of Planned Behavior (TPB) And The Elaboration Likelihood Model (ELM). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(8), 3097–3115. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2018-0734>
- Muliawaty, Y., & Sari, D. P. (2021). Sifat Machiavellian Dan Locus of Control : Studi Eksperimen Keputusan Etis Konsultan Pajak. *Jurnal Buana Akuntansi*, 6(2), 30–48. <https://doi.org/10.36805/akuntansi.v6i2.1790>
- Mulyani, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Analysis of Knowledge of Taxation Regulations, Tax Awareness and Performance of Account Representative (Ar) on Tax Mandatory Compliance. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(1), 12–27. <https://doi.org/10.35310/jtar.v1i01.87>
- Murphy, K., & Sakurai, Y. (2004). Aggressive Tax Planning: Differentiating Those Playing The Game From Those Who Don't. In T. Murphy (Ed.), *Journal of Economic Psychology* (Vol. 25, Issue 3). [https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(03\)00011-4](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(03)00011-4)
- Nainggolan, E. P., Sari, M., Alpi, M. F., & Jufrizen, J. (2020). Model Faktor Determinan Pemilihan Karir Mahasiswa Akuntansi Sebagai Konsultan Pajak Pada Universitas Swasta Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 79–90. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.943>
- Ng, K. Y. N. (2020). The Moderating Role Of Trust And The Theory Of Reasoned Action. *Journal of Knowledge Management*, 24(6), 1221–1240. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2020-0071>
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2020). Peran Konsultan Pajak Dalam Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 49–58.

- <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.970> 1
- Pandya, D. R., & Hidayat, M. T. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(3), 1–9. <http://repository.untag-sby.ac.id/20384/84/JURNAL.pdf>
- Prajasari, P. R. (2020). Merefleksikan Sifat Gajah Mada Dalam Diri Konsultan Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(3), 613–633. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.3.35>
- Procter, L., Angus, D. J., Blaszczyński, A., & Gainsbury, S. M. (2019). Understanding Use Of Consumer Protection Tools Among Internet Gambling Customers: Utility Of The Theory Of Planned Behavior And Theory Of Reasoned Action. *Addictive Behaviors*, 99(April), 106050. <https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2019.106050>
- Putra, I. G. P. B. S., & Indraswarawati, S. A. P. A. (2021). Pengaruh Komitmen Profesional, Pengalaman Kerja, Dan Sanksi Perpajakan Pada Pengambilan Keputusan Etis Konsultan Pajak Di Provinsi Bali. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 351–367. <https://doi.org/10.32795/hak.v2i4.2024>
- Rahadi, D. R. (2020). *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo* (P. A. Cakranegara (ed.)). PT. Fikrindo. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64146307/metode_kualitatif_dedi_rianto_rahadi-libre.pdf?1597129684=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DKONSEP_PENELITIAN_KUALITATIF_PLUS_TUTORIAL.pdf&Expires=1688698069&Signature=XKX14gN8HrvZWLxxaPYNK7ip
- Rahmadi, Z. T. dan M. A. W. (2022). Implikasi Kehadiran Undang-Undang HPP Dan Insentif Perpajakan Sehubungan covid 19 Terhadap Kewajiban Perpajakan Klaster PPN. *Jurnal Rekaman*, 6(1), 33–41. <http://ojs.jurnalrekaman.com/index.php/rekaman/article/view/133/126>
- Rana, N. P., Slade, E., Kitching, S., & Dwivedi, Y. K. (2019). The IT Way Of Loafing In Class: Extending The Theory Of Planned Behavior (TPB) To Understand Students' Cyberslacking Intentions. *Computers in Human Behavior*, 101(March), 114–123. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.07.022>
- Sundari, R., & Christian, Y. H. (2021). Pengaruh Kode Etik Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdapat Pada KKP Mansur Arif. *Land Journal*, 2(2), 80–94. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v2i2.1347>
- Syarty, S. (2013). Perbedaan Kepatuhan Antara Wajib Pajak Badan Yang Menggunakan Jasa Konsultan Dan Yang Mengurus Sendiri Di Kota Padang. In *Jurnal Akuntansi* (Vol. 1, Issue 2). <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/627/386>
- Tirtana, A. P., & Sadiqin, A. (2021). Etika Profesi Konsultan Pajak untuk Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Masyarakat sebagai Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis*, 1(4), 299–306. <https://doi.org/10.59889/embiss.v1i4.38>
- Wijaya, A., & Nainggolan, O. (2022). Analisis Perencanaan Pajak Pph Pasal 21 Yang Dilakukan Konsultan Pajak Terhadap Klien Untuk Meminimalkan Beban Pajak (Studi Kasus Konsultan Pajak Pt Kadena Sinar Solusi). *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 167–183. <https://doi.org/10.52859/jba.v9i2.220>
- Wulandari, S., & Fitria, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(1), 1–18. <http://jurnalmahasiswa.stesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4107/4118>
- Xiao, M. (2020). Factors Influencing eSports Viewership: An Approach Based on the Theory of Reasoned Action. *Communication and Sport*, 8(1), 92–122. <https://doi.org/10.1177/2167479518819482>
- Yanti, N. M. P. D., & Suardika, A. A. K. A. (2020). Pengaruh Time Budget Pressure, Pengalaman Kerja, Dan Komitmen Profesional Pada Pengambilan Keputusan Etis Konsultan Pajak Di Provinsi Bali. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 699–730. <https://doi.org/10.32795/hak.v1i2.1007>

Yulianti, V., Oktaviano, B., & Ristanti, D. (2022). Penghargaan Finansial, Pengakuan Profesional, Pertimbangan Pasar Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pemilihan Karir Sebagai Konsultan Pajak Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Pelita Bangsa. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 7(01), 60–74. <https://doi.org/10.37366/akubis.v7i01.436>

Profil Penulis

Steven Tanujaya adalah penulis korespondensi dan sedang menempuh pendidikan dalam program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Penulis memiliki minat penelitian dalam bidang akuntansi dan perpajakan. Penulis dapat dihubungi di e-mail: steven_tanujaya88@yahoo.com.

Linggar Yekti Nugraheni adalah Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Penulis memiliki minat penelitian dalam bidang akuntansi dan perpajakan. Penulis dapat dihubungi di e-mail: ling@unika.ac.id.