

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan atau *compliance theory* yang diperkenalkan (Milgram, 1963) menjelaskan bahwa kepatuhan individu terhadap aturan atau hukum, termasuk dalam hal ini peraturan perpajakan, sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya otoritas yang berwenang. (Milgram, 1963) terkenal dengan eksperimennya yang menunjukkan bagaimana individu cenderung mengikuti perintah atau arahan dari otoritas, meskipun perintah tersebut bisa berpotensi merugikan orang lain. Dalam kehidupan bernegara, warga negara diwajibkan untuk menjalankan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, karena kebijakan yang ditetapkan umumnya bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Meskipun terdapat pro dan kontra terhadap kebijakan tertentu, kepatuhan terhadap aturan tetap menjadi bagian penting dalam kehidupan bermasyarakat, bahkan dalam beberapa kasus aturan tersebut bersifat memaksa (Herman et al., 2025). Dalam konteks perpajakan, teori ini menunjukkan bahwa wajib pajak sering kali akan mematuhi kewajiban perpajakannya bukan hanya karena kesadaran pribadi atau pemahaman moral, tetapi juga karena adanya pengaruh dari pihak yang memiliki otoritas, seperti konsultan pajak atau otoritas pajak itu sendiri.

Berdasarkan teori (Milgram, 1963), konsultan pajak yang memiliki integritas tinggi dan kredibilitas sebagai otoritas yang dipercaya wajib pajak (WP) akan lebih mampu mendorong kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakan.

Konsultan yang memiliki integritas tinggi akan mengedepankan nasihat yang sejalan dengan peraturan, memberikan panduan yang benar, serta menghindari praktik penghindaran pajak yang melanggar hukum kemudian kreativitas konsultan pajak dalam merancang strategi perpajakan yang legal namun efisien dapat menaikkan kepatuhan WP karena WP akan merasa bahwa kewajiban pajaknya telah dipenuhi dengan cara yang sesuai dengan hukum namun tetap menguntungkan.

Menurut (Milgram, 1963) juga menekankan pentingnya faktor psikologis dan sosial dalam menentukan perilaku kepatuhan. Dalam penelitian ini, integritas dan kreativitas konsultan pajak dilihat sebagai faktor yang membentuk persepsi wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Konsultan yang dapat memberikan solusi yang kreatif namun tetap dalam kerangka hukum akan menaikkan kepercayaan WP terhadap sistem perpajakan dan mendorong kepatuhan. Dengan demikian, teori kepatuhan pajak menurut (Milgram, 1963) ini relevan dengan studi yang dijalankan sebab studi ini juga berusaha untuk menganalisis bagaimana pengaruh integritas serta kreativitas konsultan pajak dapat membentuk perilaku kepatuhan WP di Kantor Konsultan Pajak Lies Tania Tantri & Associates Pemalang selama periode 2020-2023.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merujuk pada kondisi di mana WP mempunyai kesadaran serta secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan selaras dengan peraturan berlaku. Dalam konteks ini, kewajiban perpajakan mencakup kewajiban

untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu, serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas pajak.

Berdasar pada Nurmantu (2005), ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan WP. Berikut ialah penjelasan mengenai faktor tersebut:

1. Filsafat Negara

Filsafat negara sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Negara yang mengedepankan kesejahteraan rakyat sebagai ideologi utama, seperti yang tercermin dalam ideologi Pancasila di Indonesia, cenderung lebih mendapat dukungan dari masyarakat dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan. Ketika negara memberi kesempatan bagi rakyat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pajak, rakyat merasa bahwa mereka terlibat dalam proses pembuatan keputusan yang berimbang pada pembayaran pajak yang lebih tinggi dan lebih patuh. Negara demokratis biasanya memberi ruang untuk menyuarakan pendapat dan partisipasi dalam proses pembuatan kebijakan pajak melalui lembaga seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Sebaliknya, negara yang lebih otoriter dengan kekuasaan yang terpusat dan tidak memberi kesempatan pada rakyat untuk terlibat dalam pembuatan kebijakan pajak sering kali menghadapi kurangnya partisipasi dan kepatuhan dalam pembayaran pajak, bahkan bisa memicu gejolak sosial.

2. Kejelasan UU dan Peraturan Perpajakan

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kejelasan dan kesederhanaan undang-undang serta peraturan perpajakan yang ada. Jika peraturan perpajakan dibuat dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, hal ini akan membantu WP untuk lebih memahami kewajiban mereka serta mendorong mereka untuk mematuhi peraturan pajak. Sebaliknya, undang-undang yang rumit, seringkali tidak konsisten, dan peraturan pelaksanaan yang membingungkan bisa menyebabkan kebingungan dan rasa frustrasi pada wajib pajak, sehingga berpotensi menurunkan kepatuhan pajak. Selain itu, prosedur administratif yang rumit, seperti pengisian formulir pajak yang sering berubah, tempat pembayaran yang sulit dijangkau, dan prosedur pelaporan yang berbelit-belit, dapat menghambat proses pemungutan pajak dan mengurangi tingkat kepatuhan WP.

3. Tingkat Pendidikan Penduduk/Wajib Pajak

Tingkat pendidikan masyarakat berhubungan langsung dengan pemahaman mereka tentang peraturan perpajakan. WP yang mempunyai tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung mempunyai pemahaman lebih baik terkait undang-undang serta kewajiban pajak yang harus mereka penuhi. Mereka lebih mahir memahami ketentuan peraturan perpajakan dan sanksi yang mungkin dikenakan jika mereka gagal memenuhi kewajibannya. Pemahaman ini meningkatkan kemungkinan mereka untuk mematuhi peraturan dan memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu.

Namun, ada juga individu dengan tingkat pendidikan tinggi, meskipun memahami peraturan, justru mencoba menghindari pajak dengan cara yang tidak sah atau ilegal, yang dikenal sebagai "*tax evasion*". Berbeda dengan "*tax avoidance*" adalah cara yang sah untuk mengurangi beban pajak dengan mempergunakan celah di UU yang tidak melanggar hukum.

4. Kualitas dan Kuantitas Petugas Pajak

Kualitas dan jumlah petugas pajak berperan penting dalam efektivitas pemungutan pajak. Petugas pajak yang terlatih dan profesional mampu melakukan tugas mereka dengan lebih efisien, memverifikasi dan menganalisis informasi yang diberi WP, serta menggali potensi pajak dari berbagai sektor yang sejalan dengan ketentuan UU. Mereka juga harus mempunyai integritas, moral yang tinggi, serta komitmen pada pengabdian. Sementara itu, kuantitas petugas pajak juga sangat penting. Jumlah petugas yang mencukupi sesuai dengan volume pekerjaan dapat meningkatkan efisiensi pemungutan pajak. Kekurangan jumlah petugas akan membuat proses pemungutan dan pemeriksaan pajak terhambat, sedangkan kelebihan jumlah petugas bisa menyebabkan ketidakefisienan. Selain itu, petugas pajak perlu dilengkapi dengan peralatan canggih seperti komputer dan akses internet untuk mempermudah dan mempercepat proses pemungutan pajak.

5. Strategi yang Diterapkan oleh Organisasi Pengelola Pajak

Organisasi yang mengelola pajak perlu mengadopsi struktur yang lebih modern dan responsif terhadap perubahan, daripada sekedar

mengandalkan sistem kontrol yang hierarkis. Sebuah organisasi pajak yang efektif harus berfokus pada koordinasi, komitmen, dan kompetensi. Selain itu, penerapan pemahaman manajemen pengetahuan dan penerapan strategi yang tepat akan membantu organisasi pajak beradaptasi dengan perkembangan terbaru dalam administrasi pajak. Penerapan "*task-driven organization*" yang terfokus pada unit-unit strategis seperti KPP serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dapat meningkatkan kinerja administrasi pajak dan mendukung pemungutan pajak yang lebih efisien. Kolaborasi dan inovasi dalam organisasi pajak sangat krusial untuk menaikkan hasil penerimaan pajak.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya, diharapkan tingkat kepatuhan perpajakan dapat meningkat, yang pada akhirnya mendukung pembangunan negara melalui peningkatan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak (2023) telah mengidentifikasi beberapa indikator penting yang dapat dipergunakan guna menilai tingkat kepatuhan WP di Indonesia. Berikut adalah empat indikator utama yang dipublikasikan oleh DJP pada tahun 2023:

1. Kepatuhan Wajib Pajak untuk Mendaftarkan Diri

Setiap WP diwajibkan agar mendaftarkan diri ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar mendapat NPWP. Mendaftarkan diri yakni langkah pertama yang sangat penting dalam sistem perpajakan. Indikator ini menilai sejauh mana WP menjalankan kewajibannya untuk mendaftar sejalan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Kepatuhan Wajib Pajak untuk Menyampaikan SPT Secara Tepat Waktu

Setiap WP harus menyampaikan SPT yang berisi informasi tentang penghasilan dan pajak terutang. Kepatuhan ini mengukur sejauh mana WP menyampaikan SPT tepat waktu, selaras dengan batas waktu yang ditentukan DJP. Keterlambatan dalam menyampaikan SPT dapat mengindikasikan ketidakpatuhan, yang dapat berujung pada sanksi administratif.

3. Kepatuhan pada Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang atas Penghasilan yang Diperoleh

Wajib pajak diharuskan untuk menghitung pajak terutang berdasarkan penghasilan yang diperoleh di suatu periode. Kepatuhan atas hal ini mencakup ketepatan penghitungan pajak yang benar dan akurat, serta kewajiban untuk membayar pajak terutang sejalan dengan ketentuan berlaku. Keterlambatan atau kesalahan dalam penghitungan dan pembayaran pajak dapat mengarah pada sanksi dan pemeriksaan oleh DJP.

4. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Tunggal Pajak (STP atau SKP) Sebelum Jatuh Tempo

Wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak, baik berupa Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP), diwajibkan untuk membayar kewajiban tersebut sebelum jatuh tempo. Indikator ini mengukur sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran

pajak yang sudah jatuh tempo serta mencegah adanya penundaan atau tunggakan yang dapat menambah beban administratif dan sanksi.

Keempat indikator ini membantu DJP untuk memantau dan mengevaluasi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pemantauan terhadap indikator-indikator ini, dimaksudkan tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat, yang gilirannya akan mendukung penerimaan pajak yang lebih optimal bagi negara.

2.1.3 Konsultan Pajak

Berdasar pada Permenkeu RI No. 175/PMK.01/2022, “konsultan pajak ialah seseorang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka membantu mereka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku” (Menteri Keuangan RI, 2022). Konsultan pajak berperan penting dalam membantu WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya selaras dengan ketentuan hukum perpajakan Indonesia. Selain itu, konsultan pajak bertanggung jawab membimbing WP dalam memahami hak-hak perpajakannya dan memberikan arahan tentang metode yang paling efektif dan sah dalam mengelola kewajiban perpajakannya.

Berdasar pada Kode Etik IKPI, konsultan pajak didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan keahliannya dalam memberikan jasa perpajakan. Dalam lingkungan kerjanya, konsultan pajak beroperasi secara bebas dan profesional, memberi layanan ke wajib pajak agar mereka dapat menjalankan hak serta memenuhi kewajiban perpajakan mereka selaras dengan peraturan hukum

perpajakan berlaku (IKPI, 2019). Berdasarkan IKPI (2019), beberapa aturan profesional konsultan pajak yang perlu ditekankan adalah:

1. Kecermatan dan Ketelitian
2. Kompetensi
3. Kerahasiaan
4. Objektivitas dan Kemandirian
5. Integritas
6. Sopan Santun
7. Dana Klien
8. Pengembangan Profesional Berkelanjutan (PPL)
9. Identitas/Tanda Pengenal Praktik
10. Lambang dan Lencana

Mangoting & Benata (2017) menjelaskan bahwa konsultan pajak memiliki beberapa karakteristik, seperti konsultan *honest*, *creative*, dan *machiavellian*. Praktisi pajak bertipe *honest* adalah pribadi yang jujur dan menghindari risiko, bahkan ketika aturan perpajakan bersifat ambigu atau memiliki banyak tafsir. Tipe *creative* merujuk pada praktisi yang tetap melakukan penghindaran pajak secara agresif, namun tidak selalu manipulatif dan biasanya beroperasi dalam wilayah abu-abu regulasi. Sementara itu, tipe *Machiavellian* menggambarkan praktisi pajak yang memberikan nasihat penghindaran pajak secara agresif dan terang-terangan bertentangan dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.4 Integritas Konsultan Pajak

Menurut Rahmania (2022), integritas merupakan karakteristik yang menunjukkan potensi dan kemampuan seseorang, yang ditunjukkan melalui kejujuran dan kewibawaan. Integritas merupakan kapasitas seseorang untuk memenuhi janji atau pernyataannya, sebagaimana didefinisikan oleh Mulyadi (2007) dalam (Herlina, 2014). Integritas, menurut Kenneth, Presiden Reflections Ministries di Atlanta, merupakan antitesis dari kemunafikan. Ia menggarisbawahi bahwasanya orang munafik tidak layak membimbing orang lain menuju karakter yang lebih baik (Basori, 2024). Orang yang memiliki integritas akan selalu berpegang pada kebenaran dan dengan tegas memilih untuk berpihak pada yang benar. Hal ini merupakan salah satu tanda utama integritas, yaitu kemampuan untuk menyampaikan kebenaran dengan penuh tanggung jawab, meskipun itu mungkin terasa tidak nyaman untuk diungkapkan. Sesuai dengan pandangan IKPI (2019), konsultan pajak harus menjunjung tinggi integritas dengan menjaga kepercayaan klien dan bersikap jujur tanpa mengorbankan kerahasiaan informasi klien.

Akmalia et al. (2022) mengungkapkan beberapa faktor yang mempengaruhi integritas, yakni:

1. Kepemilikan Manajerial
2. Kepemilikan Institusional
3. Ukuran Perusahaan
4. *Leverage*
5. Komite Audit
6. Komisaris Independen

Menurut IKPI (2019), aturan profesional pada integritas meliputi:

1. Setiap anggota wajib bersikap jujur serta dapat dipercaya saat menjalankan tugas profesionalnya. Sangat penting bagi anggota untuk menghindari keterlibatan dalam kegiatan kecurangan, membuat pernyataan asal-asalan, memberikan informasi yang menipu atau menyesatkan, atau tidak menyajikan informasi relevan.
2. Penerimaan uang atau bentuk hadiah lainnya yang tidak terkait dengan tanggung jawab profesional atas keuntungan pribadi dilarang bagi anggota.
3. Anggota tidak diperbolehkan untuk membantu atau memberi arahan yang dapat diindikasikan sebagai bagian dari tindak pidana pencucian uang.
4. Jika seorang anggota menilai bahwa permintaan klien berpotensi menimbulkan atau terkait dengan tindak pidana, maka ia wajib mengundurkan diri dari penugasan yang diberikan.

Konsultan pajak harus mempunyai integritas sebagai atribut utamanya dalam konteks ini, yang mencakup konsistensi dalam tindakan, metode, standar, dan hasil yang dicapai. Memiliki karakter yang kuat dan jujur merupakan ciri-ciri orang yang berintegritas. Semua atribut ini harus ada dalam diri konsultan pajak, yang harus menunjukkan tanggung jawab dan dedikasi dalam semua tindakan dan menunjukkan bahwa tindakannya konsisten dengan perkataannya.

2.1.5 Kreativitas Konsultan Pajak

Kreativitas ialah keterampilan untuk menghasilkan konsep baru serta merancang solusi inovatif untuk tantangan dan mengidentifikasi peluang. Kreativitas pada dasarnya adalah tindakan mempertimbangkan sesuatu yang baru

dan inovatif (Hadiyati, 2011). Dalam (Rahayu et al., 2023), James (1985) berpendapat bahwa kreativitas ialah proses mental yang dilaksanakan individu ketika mereka menghasilkan ide atau subjek baru, atau kombinasi keduanya, yang kemudian melekat padanya. Kreativitas didefinisikan sebagai kapasitas untuk menghasilkan konsep baru dan menerapkannya dalam pemecahan masalah, menurut Syamsu dan A. Juntika (2005) dalam (Dirlanudin, 2006).

Ada banyak alasan mengapa kreativitas sangat penting dalam kehidupan, menurut Hadi & Basri (2022). Pertama, kreativitas menawarkan individu kesempatan untuk menyadari potensinya. Kedua, kreativitas memungkinkan individu untuk mengidentifikasi berbagai solusi atas masalah. Ketiga, kepuasan hidup dapat dicapai melalui kreativitas. Keempat, kreativitas menghadirkan peluang untuk meningkatkan kualitas hidup seseorang. Kreativitas dicirikan oleh kemampuan kognitif seperti orisinalitas, kelancaran, fleksibilitas, dan ketelitian. Pada saat yang sama, kreativitas didefinisikan oleh rasa motivasi yang kuat, rasa ingin tahu, minat terhadap tugas yang kompleks, keberanian untuk menghadapi risiko, kegigihan dalam menghadapi kegagalan, apresiasi pada keindahan, selera humor, keinginan untuk mengejar pengalaman baru, serta rasa penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain dari perspektif afektif.

Menurut Surawan (2022), ada beberapa faktor yang dapat mendorong terwujudnya kreativitas, antara lain:

1. Faktor Intelegensi (Kecerdasan)

Tingkat kecerdasan seseorang berperan dalam kemampuannya untuk berpikir kreatif, bertindak inovatif, serta mengeksplorasi berbagai alternatif solusi dalam menyelesaikan masalah.

2. Faktor Kepribadian

Dorongan internal yang mendukung kreativitas, seperti rasa ingin tahu yang tinggi, imajinasi yang kuat, kepercayaan diri, kemandirian, disiplin, serta keberanian dalam mengambil risiko.

3. Faktor Lingkungan

Pengaruh dari lingkungan sekitar, baik keluarga, sekolah, maupun masyarakat, yang dapat memberikan stimulus dan mendukung perkembangan kreativitas seseorang.

Karakteristik kreativitas menurut Wulandari et al. (2023) mencakup:

1. Pikiran Terbuka
2. Asosiasi Bebas
3. Daya Imajinasi Tinggi
4. Keahlian dalam Memecahkan Masalah
5. Kesabaran dan Ketekunan

6. Keluwesan Berpikir

7. Keberanian Menghadapi Kegagalan

8. Minimnya Hambatan Mental

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Di studi ini, ada persamaan serta perbedaan dengan studi sebelumnya. Persamaannya ada di variabel yang dipergunakan, yang sama dengan variabel dalam penelitian sebelumnya namun perbedaan utama terletak pada fokus penelitian ini, yang menyoroti pengaruh integritas dan kreativitas konsultan pajak Lies Tania Tantri & Associates Pemalang, sebuah topik yang belum pernah dibahas di studi sebelumnya. Selain itu, perbedaan lainnya terletak di periode penelitian, yang mencakup tahun 2020 hingga 2023. Berikut ini ialah Tabel Penelitian Terdahulu yang dapat dilihat di:

Tabel 2. 1
Review Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Risma Sundari, Yosef Hans Christian	Pengaruh Kode Etik Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Metode: • Kuantitatif Variabel Dependen:	1. Pelaksanaan kode etik pada KKP Mansur Arif telah dilaksanakan sesuai dengan kode etik

	(2021, Jurnal)	yang Terdapat pada KKP Mansur Arif	• Kepatuhan wajib pajak Variabel Independen: Kode etik konsultan pajak	konsultan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu dijalankan dengan integritas, profesionalisme, dan kerahasiaan. 2. KKP Mansur Arif telah dipatuhi WP selaras dengan ketentuan kepatuhan WP sebagaimana dimaksud di UU RI No. 16 Tahun 2009 tentang KUP, terkhusus pasal 17C tentang kepatuhan WP. 3. Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara Kode Etik Konsultan Pajak dan Kepatuhan
--	-------------------	--	--	---

				WP pada KKP Mansur Arif
2	Malika Balqis, Wiwik Supratiwi (2023, Jurnal)	<i>Peran Kode Etik dalam Menjaga Integritas Konsultan Pajak</i>	Metode: • Kualitatif Variabel terikat: • Kepatuhan WP Variabel bebas: Peran kode etik konsultan pajak	Pemerintah dan IKPI sebagai organisasi yang menaungi profesi ini harus memberikan afirmasi agar dapat turut campur dalam pelaksanaan peran konsultan pajak. Hal ini akan memastikan bahwasanya konsultan pajak menaati kode etik profesinya, sehingga dapat menaikkan kemampuannya dalam mendorong serta membina kepatuhan WP terhadap peraturan perpajakan Indonesia.
3	Jie Ouyang, Shiyuan	<i>How does the development of digital finance</i>	Metode: • Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa perkembangan keuangan digital di

	Liu, Haoran Li (2023, Jurnal)	<i>affect small business tax compliance? Empirical evidence from China</i>	Variabel terikat: • <i>Tax Noncompliance</i> Variabel bebas: <i>Digital Finance Indeks (FDI)</i>	Tiongkok menurunkan ketidakpatuhan pajak usaha kecil, terutama dengan mengurangi kendala pembiayaan dan meningkatkan informasi pajak. Namun, dampaknya lebih lemah pada perusahaan besar, usaha kecil yang mendapat dukungan pemerintah, dan di wilayah dengan kondisi kredit yang buruk.
4	Loe Davina Clarissa Lukman (2023, Jurnal)	Analisis Pengaruh <i>Human Creativity</i> pada Konsultan Pajak dalam Kepatuhan Wajib Pajak	Metode: • Kualitatif Variabel terikat: • Kepatuhan wajib pajak Variabel bebas:	Kreativitas pada konsultan pajak berpengaruh pada kepatuhan WP. Ada beberapa strategi untuk memastikan bahwa konsultan pajak tetap kreatif, dan motivasi merupakan metode yang

			<i>Human creativity</i> pada konsultan pajak	efektif untuk menumbuhkan ide-ide tersebut. Motivasi dan strategi dapat membantu konsultan pajak dalam secara konsisten mengatasi tantangan kreatif yang dihadapi oleh para pembayar pajak, karena pajak pada dasarnya bersifat memaksa. Motivasi konsultan pajak mendorong peningkatan kreativitas mereka, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan WP.
5	Hesti Agustin, Bambang Irawan	Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan	Metode: • Kualitatif Variabel Dependen:	1. Konsultan pajak telah menjalankan perannya secara efektif untuk perusahaan FMS dan CFL di KPP Pratama Jakarta

	(2023, Jurnal)	Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2021	• Kepatuhan WP Variabel Independen: Peran konsultan pajak	Koja, dengan memastikan perhitungan dan pelaporan pajak dilakukan tepat waktu tanpa sanksi. 2. Tantangan yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak, sehingga konsultan perlu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif. 3. Untuk meningkatkan kepatuhan, konsultan pajak perlu terus mengikuti pembaruan regulasi dan memberikan edukasi serta dukungan yang tepat agar klien terhindar dari sanksi dan kesalahan dalam kewajiban perpajakan.
--	-------------------	---	---	---

2.2 Kerangka Pemikiran

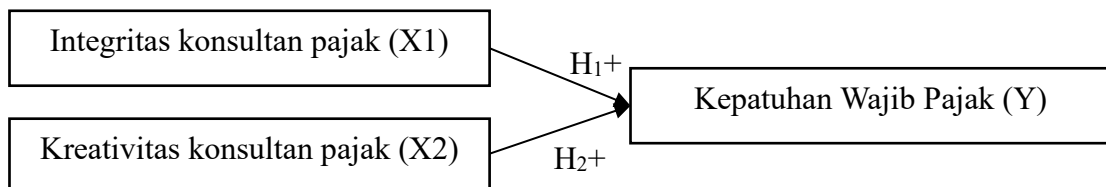
Di studi ini, peneliti hendak menganalisis bagaimana integritas serta kreativitas konsultan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan WP. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, integritas konsultan pajak mencakup kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan perpajakan yang selaras dengan peraturan berlaku. Konsultan pajak yang berintegritas dapat membangun kepercayaan wajib pajak dan memberikan panduan yang benar dan transparan sehingga menaikkan kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Kreativitas konsultan pajak berfungsi dalam merancang strategi perpajakan yang inovatif dan efisien, namun tetap dalam batasan hukum yang berlaku. Kreativitas ini memungkinkan konsultan pajak untuk menemukan solusi yang lebih efisien, membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakannya dengan cara yang lebih mudah, serta memberikan strategi perpajakan yang menguntungkan. Jadi kreativitas konsultan pajak mempunyai peran krusial dalam membangun kepercayaan WP dan meningkatkan kepatuhan mereka.

Secara keseluruhan, integritas dan kreativitas konsultan pajak dapat berkolaborasi untuk menciptakan kondisi yang mendukung kepatuhan WP. Dengan integritas yang tinggi, WP akan merasa lebih percaya dan aman dalam mengikuti saran dan rekomendasi yang diberikan, sementara kreativitas memungkinkan strategi yang lebih efisien dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan.. Berikut adalah gambaran

kerangka konseptual yang memperlihatkan hubungan antara variabel bebas yang memengaruhi variabel terikat:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah pemecahan sementara yang diajukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dalam bentuk kalimat tanya, sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2023). Dalam hal ini, hipotesis berfungsi sebagai prediksi awal yang akan diuji melalui penelitian untuk menentukan kebenarannya, serta memberikan arah yang jelas bagi peneliti dalam menggali lebih dalam mengenai masalah yang sedang diteliti.

2.3.1 Pengaruh Integritas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mulyadi (2010) dalam Wetik et al. (2018) mengemukakan bahwasanya integritas mengharuskan sebuah lembaga agar bersikap berani, jujur, bijaksana, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas serta kewajiban yang diembannya. Dalam konteks konsultan pajak, integritas mencerminkan kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan perpajakan yang selaras dengan peraturan berlaku. Konsultan pajak yang berintegritas tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan, tetapi juga membangun kepercayaan klien melalui praktik yang transparan dan

profesional. Dengan demikian, integritas konsultan pajak menjadi faktor kunci dalam membentuk perilaku kepatuhan WP. Hubungan antara integritas konsultan pajak dan kepatuhan WP dapat dijelaskan dengan teori kepatuhan (Milgram, 1963), yang menyebutkan bahwa individu cenderung mematuhi aturan jika ada pihak otoritas yang berintegritas dan dapat dipercaya.

Konsultan pajak dengan tingkat integritas tinggi memberikan rasa aman kepada wajib pajak untuk mengikuti saran dan rekomendasi sesuai dengan peraturan perpajakan. Studi oleh Rahmania (2022) menunjukkan bahwa integritas memengaruhi signifikan kualitas kinerja konsultan pajak, yang nantinya dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap konsultan sehingga dapat mendukung kepatuhan. Ini juga selaras dengan studi Zalsabilla et al. (2024), yang menegaskan bahwasanya integritas memperkuat dalam pelayanan perpajakan, yaitu ketika seorang konsultan pajak mendampingi kliennya dengan pihak fiskus saat pelaksanaan pemeriksaan pajak.

H1: Integritas konsultan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023.

2.3.2 Pengaruh Kreativitas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kreativitas adalah kemampuan untuk menghasilkan konsep baru dan merancang solusi inovatif untuk tantangan serta mengidentifikasi peluang. Intinya, kreativitas adalah proses merancang ide baru dan beda (Hadiyati, 2011). Dalam konteks konsultan pajak, kreativitas berarti kemampuan untuk merancang strategi

perpajakan yang inovatif dan tetap selaras dengan peraturan berlaku. Konsultan pajak yang kreatif dapat menemukan solusi yang lebih efisien dalam mengatasi permasalahan perpajakan, membantu wajib pajak memahami kewajibannya dengan cara yang lebih mudah, serta memberikan strategi kepatuhan yang tidak hanya menguntungkan klien tetapi juga sejalan dengan regulasi dengan demikian kreativitas konsultan pajak berperan penting dalam membangun kepercayaan dan menaikkan kepatuhan WP.

Konsultan pajak dengan kreativitas dapat memberikan pendekatan perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan regulasi sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Hubungan dengan teori kepatuhan (Milgram, 1963) menunjukkan bahwa kreativitas konsultan memperkuat persepsi kompetensi dan otoritas konsultan pajak di mata wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan. Dalam menghubungkan penelitian Safitri et al. (2024) yang meneliti pengaruh kreativitas terhadap kinerja tenaga pendidik, peneliti dapat menarik paralel dengan dunia perpajakan. Penelitian Safitri et al. (2024) menunjukkan bahwa kreativitas dalam pendidikan berpengaruh terhadap kinerja dan motivasi tenaga pendidik dalam mengajarkan materi yang kompleks. Kreativitas membuat proses pembelajaran lebih menarik dan efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja dan motivasi siswa untuk belajar lebih giat. Dalam dunia perpajakan, kreativitas konsultan pajak dapat diibaratkan dengan peran tenaga pendidik yang kreatif dalam dunia pendidikan. Kreativitas konsultan pajak memungkinkan untuk merancang solusi perpajakan yang inovatif dan mempermudah wajib pajak dalam memahami regulasi yang rumit, yang pada

gilirannya menaikkan tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak. Kreativitas konsultan pajak berfungsi sebagai motivasi bagi pembayar pajak untuk menjadi lebih sadar dan patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka, seperti bagaimana kreativitas memotivasi siswa di bidang pendidikan.

Penelitian oleh Hasanah et al. (2023) yang mengungkapkan bahwa kreativitas guru dalam mengajar dapat menambah motivasi belajar siswa juga relevan dengan konteks ini. Kreativitas guru berperan dalam meningkatkan motivasi siswa, sehingga mereka lebih antusias dalam belajar. Dalam dunia perpajakan, kreativitas konsultan pajak dapat dianggap menjadi faktor yang memotivasi WP untuk lebih memahami kewajiban mereka, serta berkontribusi dalam menciptakan motivasi yang lebih tinggi agar mematuhi peraturan perpajakan berlaku. Kreativitas konsultan pajak berfungsi sebagai alat yang membantu wajib pajak dalam memahami kewajiban mereka dengan cara yang lebih praktis dan menguntungkan, meningkatkan pemahaman serta komitmen mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, kreativitas konsultan pajak yang diadaptasi dari konsep kreativitas dalam dunia pendidikan, baik yang diterapkan oleh guru atau pendidik dalam meningkatkan motivasi dan kinerja, berperan besar dalam menciptakan kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakan mereka. Ini memperlihatkan bahwasanya kreativitas konsultan pajak dapat berfungsi untuk menyederhanakan permasalahan yang kompleks dan memperkuat hubungan profesional yang mendorong kepatuhan WP.

H2: Kreativitas konsultan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023.