

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

2.1.1.1 Definisi *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori dalam bidang psikologi sosial untuk menjelaskan dan memprediksi niat perilaku individu (Li et al., 2025). *Theory of Planned Behavior* (TPB) dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991 yang merupakan bentuk penyempurnaan teori sebelumnya, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen hingga tahun 1980. Perbedaan utama dari teori sebelumnya adalah adanya persepsi kendali atas perilaku sebagai faktor tambahan yang memengaruhi motivasi dan perilaku seseorang. *Theory of Planned Behavior* mengemukakan bahwa persepsi kendali atas perilaku merupakan faktor penting dalam membentuk niat untuk berperilaku (Ajzen, 2020).

Theory of Planned Behavior (TPB) telah diterima secara luas dan diterapkan dalam berbagai penelitian untuk memprediksi niat serta perilaku individu dalam bidang ilmu tertentu. Dalam bidang perpajakan, teori ini semakin banyak digunakan oleh peneliti untuk menganalisis niat dan perilaku wajib pajak (Anugrah & Fitriandi, 2022; Bani-Khalid et al., 2022; Jehadun et al., 2024; Nelawati & Utami, 2023); niat penggelapan pajak (Arie Wahyuni et al., 2019; Fadhilah, 2019; Nasrah, 2024); minat menggunakan jasa konsultan pajak (Ponengo & Agustina, 2022).

2.1.1.2 Faktor-faktor *Theory of Planned Behavior*

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), terdapat 3 faktor utama yang memengaruhi motivasi seseorang dalam berperilaku, yaitu:

1. Sikap terhadap Perilaku (*Attitude toward Behavior*)

Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) mengacu pada bagaimana seseorang menilai suatu perilaku berdasarkan keyakinan terhadap dampak yang akan ditimbulkan, baik positif maupun negatif (Sitio et al., 2020). Menurut Ajzen (2005, dalam Sartika, 2020), sikap terhadap perilaku terbentuk dari *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan seseorang mengenai hasil yang akan diperoleh dari suatu tindakan, baik secara positif maupun negatif. Dalam penelitian ini, *behavioral beliefs* dapat dikaitkan dengan motivasi wajib pajak. Jika wajib pajak percaya bahwa menggunakan jasa konsultan pajak akan memberikan manfaat, seperti kepatuhan pajak yang lebih baik, pengurangan risiko kesalahan dalam perhitungan maupun pelaporan, serta penghematan waktu, maka sikap mereka terhadap penggunaan jasa konsultan pajak akan cenderung positif. Sebaliknya, jika mereka menganggap bahwa biaya konsultasi tinggi atau mereka merasa dapat mengelola pajaknya sendiri dengan baik, sikap mereka cenderung negatif.

Dalam beberapa penelitian, *attitude towards behavior* sering digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam mengambil keputusan untuk melakukan suatu tindakan.

Misalnya, dalam studi tentang keputusan pembelian produk (Peña-García dkk., 2020), sikap seseorang terhadap suatu produk akan menentukan apakah ia berminat untuk membeli atau tidak. Dalam konteks ini, sikap wajib pajak terhadap jasa konsultan pajak akan memengaruhi terhadap niat mereka untuk menggunakan jasa tersebut.

2. Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Norma subjektif menggambarkan sejauh mana individu merasa terdorong oleh lingkungan sosialnya untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Samudra et al., 2020). Norma subjektif terdiri dari 2 komponen, yaitu *normative beliefs* dan *motivation to comply* (Agistya & Khajar, 2022). *Normative beliefs* merupakan persepsi individu tentang apa yang diharapkan orang lain terhadap dirinya. Pendapat dari orang-orang yang berpengaruh (*significant others*), seperti keluarga, teman, pasangan, atau rekan kerja, dapat memengaruhi individu dalam menentukan perilaku. Sementara itu, *motivation to comply* adalah sejauh mana individu merasa terdorong untuk mengikuti harapan orang lain terhadap perilakunya. Faktor ini menunjukkan seberapa besar pengaruh yang dimiliki orang-orang penting dalam kehidupan individu terhadap keputusan yang diambilnya. Semakin penting seseorang dalam hidup individu, maka semakin kuat pengaruhnya, semakin besar pula kemungkinan norma subjektif akan memengaruhi perilaku (Ajzen, 2020).

Dalam penelitian ini, motivasi ekstrinsik wajib pajak, seperti adanya saran, dorongan, atau ajakan dari keluarga, rekan kerja, maupun lingkungan sosial dapat membentuk norma subjektif. Jika seseorang mendapat dorongan dari pihak lain untuk menggunakan jasa konsultan pajak, misalnya karena dianggap lebih aman, cepat, dan terpercaya, maka ia akan merasa terdorong untuk mengikuti saran tersebut. Semakin besar pengaruh sosial dari pihak-pihak tersebut, maka semakin kuat norma subjektif yang terbentuk, sehingga kemungkinan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak juga meningkat.

3. Persepsi Kendali atas Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)

Persepsi kendali atas perilaku mengacu pada pandangan atau keyakinan seseorang mengenai efektivitas kendali yang mereka miliki dalam mengontrol suatu perilaku (Wahyuni et al., 2021). Seseorang dapat melakukan suatu perilaku hanya apabila dia memiliki kendali atas perilaku tersebut (Ajzen, 1991). Persepsi kendali atas perilaku terbukti memengaruhi niat dalam beberapa penelitian sebelumnya (Hoda et al., 2020; Nguyen & Nguyen, 2020; Wahyuni et al., 2021).

Dalam penelitian ini, persepsi kendali atas perilaku dapat dikaitkan dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dan persepsi kualitas konsultan pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan merasa lebih mampu untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara mandiri. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan perpajakan

dapat menciptakan perasaan ketidakmampuan atau ketergantungan pada pihak lain, seperti jasa konsultan pajak. Dalam hal ini, persepsi kualitas konsultan pajak berperan sebagai faktor eksternal yang memperkuat rasa kontrol wajib pajak atas kewajiban perpajakan. Ketika konsultan dipersepsikan andal dan kompeten, wajib pajak merasa lebih yakin dan terbantu untuk dapat memenuhi kewajiban pajaknya, meskipun dengan bantuan pihak ketiga. Hal ini mengurangi beban dan rasa khawatir akan ketidakmampuan, sekaligus meningkatkan keyakinan untuk mencapai kepatuhan pajak.

Sejalan dengan pendapat Anugrah & Fitriandi (2022), sikap dan norma subjektif saja tidak cukup untuk mendorong seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jika ia merasa tidak memiliki kontrol atas aspek perpajakan. Semakin besar seseorang merasa memiliki kendali atas faktor-faktor tersebut, semakin besar pula tingkat kendali perilaku yang dirasakannya.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Definisi Motivasi

Motivasi berasal dari istilah latin “*movere*”, yang artinya “bergerak”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), motivasi merupakan dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Motivasi tidak hanya dapat diartikan sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan (Listiyani & Febrianti, 2021), namun juga sebagai proses mempertahankan perilaku yang

diarahkan untuk mencapai tujuan (Layek & Koodamara, 2024). Motivasi berasal dari dorongan, keinginan, serta kebutuhan individu yang menjadi faktor penting dalam menentukan tindakan (Evli & Topbaş, 2025). Menurut Robins & Judge (2012) motivasi didefinisikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam berusaha mencapai suatu tujuan. Intensitas mengacu pada seberapa besar usaha yang dilakukan seseorang. Arah menggambarkan ke mana usaha tersebut ditujukan. Ketekunan mengukur seberapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi seseorang dalam bertindak untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, motivasi berperan penting dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, motivasi juga dapat memengaruhi keputusan wajib pajak dalam mempertimbangkan penggunaan jasa konsultan pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih efektif.

2.1.2.2 Faktor-faktor Motivasi

Motivasi tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik intrinsik maupun ekstrinsik (Ryan & Deci, 2000). Motivasi intrinsik berasal dari kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat dan benar, sedangkan motivasi ekstrinsik muncul ketika terdapat anjuran dari pihak lain terkait penggunaan jasa konsultan pajak, seperti keluarga atau rekan terdekat.

Selain kedua faktor tersebut, (Pahala et al., 2021) mengungkapkan bahwa terdapat *urgent motivation*, yaitu motivasi yang muncul akibat adanya dorongan yang mendesak. *Urgent motivation* ini terjadi ketika wajib pajak dituntut untuk menunjuk konsultan pajak sebagai wakil atau kuasa pajak untuk memperoleh predikat wajib pajak patuh.

Motivasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana dorongan intrinsik, ekstrinsik, maupun *urgent* berperan dalam keputusan tersebut, sehingga dapat memahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

2.1.3 Pengetahuan Perpajakan

2.1.3.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan dan menerapkannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, jika wajib pajak merasa memiliki pengetahuan perpajakan yang kurang, maka hal ini dapat diatasi dengan menggunakan jasa konsultan pajak (Listiyani & Febrianti, 2021).

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), pengetahuan perpajakan dapat dikaitkan dengan *perceived behavioral control*, yaitu sejauh mana wajib pajak merasa memiliki kendali atas pemenuhan kewajiban pajaknya. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, semakin besar rasa percaya dirinya dalam mengelola pajaknya secara mandiri, sehingga dapat

memengaruhi keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan jasa konsultan pajak.

Pengetahuan perpajakan yang baik akan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih lancar dan tepat (Nasiroh & Afiqoh, 2023). Pengetahuan perpajakan mencakup usaha bagi wajib pajak untuk dapat mengetahui, memahami tentang perpajakan, dan menerapkannya guna memastikan kepatuhan dalam membayar pajak (Haryanti et al., 2022). Selain itu, pengetahuan perpajakan merupakan aspek dasar yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak, karena tanpa pengetahuan yang cukup, wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ariyanto dkk., 2020).

2.1.3.2 Aspek Pengetahuan Perpajakan

Aspek pengetahuan perpajakan memiliki beberapa perspektif. (Pauch, 2023), membagi pengetahuan perpajakan ke dalam tiga aspek teknis utama, yaitu:

1. Pengetahuan perhitungan pajak, meliputi kemampuan wajib pajak dalam menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Pengetahuan pelaporan pajak, meliputi pemahaman mengenai tata cara dan kewajiban dan melaporkan pajak.
3. Pengetahuan pembayaran pajak, meliputi kesadaran dan pemahaman mengenai mekanisme pembayaran pajak.

Sementara itu, (Novalia et al., 2022) mengungkapkan bahwa aspek pengetahuan perpajakan meliputi:

1. Perubahan Peraturan Perpajakan
2. Ketentuan Umum Perpajakan
3. Jenis-jenis Pajak di Indonesia
4. Tarif Pajak di Indonesia
5. Perhitungan, Pembayaran, dan Pelaporan Pajak

2.1.3.3 Dimensi Pengetahuan Perpajakan

Dalam penelitian Rahayu (2010, dalam Agustina Naibaho, 2020) dimensi pengetahuan perpajakan dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu kewajiban dan hak wajib pajak, tata cara pembayaran, pemungutan, serta pelaporan pajak.
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia, meliputi *self assesment system*, *withholding system*, dan *official assesment system*, yang menentukan bagaimana pajak dihitung, dipotong, dan ditetapkan.
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan, memahami peran pajak dalam pembangunan negara, termasuk kontribusinya terhadap penerimaan negara dan kesejahteraan masyarakat.

2.1.4 Persepsi Kualitas Konsultan Pajak

2.1.4.1 Definisi Persepsi

Kotler dan Keller (2009, dalam Anggraeni & Soliha, 2020) mendefinisikan persepsi sebagai proses memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang bermakna. Hal ini sejalan dengan pendapat Robins & Judge (2012), yang menyatakan bahwa persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk mengatur dan menginterpretasikan kesan indrawi mereka guna memberikan makna pada lingkungannya.

Menurut Ponengo & Agustina (2022), persepsi merupakan cara seseorang memandang dan menentukan bagaimana manusia merespons berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Sementara itu, Nisa et al. (2023) menyatakan persepsi berpengaruh terhadap sikap, yang pada akhirnya akan menentukan perilaku seseorang. Dengan kata lain, persepsi memengaruhi perilaku individu, sehingga perilaku seseorang dapat mencerminkan persepsi yang dimilikinya.

Menurut Vincent (1997, dalam Sugianto, 2017), beberapa faktor yang memengaruhi persepsi, diantaranya adalah:

1. Pengalaman masa lalu, dapat memengaruhi seseorang karena manusia biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang ia lihat, dengar, dan rasakan.
2. Keinginan, dapat memengaruhi seseorang dalam hal membuat keputusan. Manusia cenderung menolak tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang telah dialaminya.

2.1.4.2 Definisi Kualitas Konsultan Pajak

Kualitas jasa adalah usaha dalam memenuhi keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa guna memenuhi harapan mereka (Susanto et al., 2022). Kualitas konsultan pajak dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan konsultan pajak dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Listiyani & Febrianti, 2021).

Secara umum, kualitas konsultan pajak mencerminkan tingkat kompetensi, keahlian, dan profesionalisme konsultan dalam memberikan layanan perpajakan kepada wajib pajak. Kualitas konsultan pajak juga menunjukkan sejauh mana jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak secara efektif dan profesional.

Konsultan pajak merupakan profesi yang dijalankan oleh tenaga profesional yang memiliki pemahaman mendalam tentang perpajakan serta memberikan layanan kepada wajib pajak secara independen (Clarissa & Mangoting, 2013). Konsultan pajak yang berkualitas harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menjawab kebutuhan klien, kapan pun dan dalam kondisi apa pun. Kepuasan klien menjadi kunci utama dalam penyelenggaraan jasa konsultan pajak, karena wajib pajak yang merasa puas lebih cenderung menggunakan jasa yang sama di masa mendatang.

Selain itu, kualitas konsultan pajak tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis dalam perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kemampuan komunikasi, kepercayaan, dan kepatuhan terhadap kode etik profesi. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 175/PMK.01/2022 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak, menetapkan bahwa seorang konsultan pajak harus memiliki izin praktik resmi, sertifikat, serta memenuhi standar profesional yang telah ditentukan.

2.1.4.3 Dimensi Kualitas Konsultan Pajak

Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988), kualitas jasa dapat diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas kantor, peralatan teknologi, dan tampilan profesional konsultan pajak;
2. Keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan konsultan pajak dalam memberikan layanan secara tepat dan terpercaya;
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), kesiapan konsultan pajak dalam merespon kebutuhan klien;
4. Jaminan (*assurance*), meliputi kompetensi, pengetahuan, dan etika profesional yang dimiliki oleh konsultan pajak dalam menangani klien;
5. Empati (*empathy*), meliputi kemampuan konsultan pajak untuk memberikan perhatian dan kepedulian personal kepada klien dan memahami kebutuhan mereka.

2.1.5 Minat Wajib Pajak

Minat adalah keinginan terhadap sesuatu yang muncul dalam diri seseorang (Listiyani & Febrianti, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, Angelita & Darmawati (2022) menyatakan bahwa minat merupakan aspek individu yang berkaitan erat dengan kebutuhan, di mana seseorang akan lebih tertarik pada sesuatu yang dianggap sesuai dengan kepentingannya sendiri. Selain itu, ketertarikan dalam melakukan sesuatu sangat dipengaruhi oleh faktor internal individu (Indriyati et al., 2021). Minat merupakan suatu kecenderungan yang tinggi terhadap suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang memaksa (Munabari & Aji, 2014).

Dengan demikian, minat wajib pajak dapat diartikan sebagai kecenderungan atau ketertarikan wajib pajak untuk menggunakan jasa profesional, seperti konsultan pajak, dalam memenuhi kewajibannya.

Lebih lanjut, Munabari & Aji (2014), mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi minat, antara lain:

1. Faktor dorongan dari dalam, yaitu motivasi internal yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa adanya paksaan dari pihak luar.
2. Faktor motif sosial, yaitu pengaruh lingkungan sosial seperti keluarga, teman, atau rekan kerja, yang dapat memengaruhi keputusan seseorang.
3. Faktor emosional, yaitu bagaimana perasaan dan pengalaman pribadi seseorang dapat memengaruhi minatnya terhadap suatu hal.

2.1.6 Konsultan Pajak

Konsultan pajak merupakan pihak yang memberikan jasa konsultasi terkait permasalahan perpajakan yang dihadapi wajib pajak (Listiyani & Febrianti, 2021). Perannya sangat penting dalam membantu wajib pajak dalam memahami serta memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sejalan dengan hal itu, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 175/PMK.01/2022 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak, menyatakan 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 perpajakan.

Selain bertindak sebagai kuasa wajib pajak, konsultan pajak juga berperan sebagai mitra Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wulandari & Fitria, 2021). Sebagai tenaga profesional yang memiliki pemahaman mendalam mengenai tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan, konsultan pajak dapat membantu wajib pajak dalam mengatasi berbagai permasalahan perpajakan yang kompleks.

Menurut Fatimaleha et al. (2020), secara umum, jasa yang diberikan oleh konsultan pajak dikategorikan ke dalam dua bidang, yaitu *tax consulting* dan *attorney at tax law*. Pada *tax consulting*, konsultan pajak bertindak sebagai penerima kuasa untuk kepentingan mewakili atau mendampingi wajib pajak apabila terjadi pemeriksaan pajak. Sementara itu, dalam *attorney tax at law*, konsultan

pajak bertindak sebagai kuasa hukum pajak untuk yang mewakili atau mendampingi wajib pajak di pengadilan pajak.

Di samping itu, konsultan pajak juga memiliki tanggung jawab dalam berbagai pekerjaan administratif, seperti *tax compliance*, yang mencakup penyusunan dan pelaporan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain itu, mereka juga berperan dalam *tax publication*, yaitu menyampaikan informasi terbaru mengenai peraturan perpajakan kepada wajib pajak agar tetap memahami kebijakan pajak yang berlaku.

Konsultan pajak dibedakan berdasarkan tingkat izin praktiknya, yakni tingkat A, B, dan C (PMK Nomor 175/PMK.01/2022, 2022). Tingkat A diperuntukkan bagi konsultan pajak yang melayani wajib pajak orang pribadi, kecuali yang berdomisili di negara dengan perjanjian penghindaran pajak berganda (P3B) dengan Indonesia. Tingkat B memungkinkan konsultan pajak memberikan layanan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan, kecuali wajib pajak penanaman modal asing, bentuk usaha tetap, serta yang berdomisili di negara dengan P3B. Sementara itu, tingkat C memberikan kewenangan penuh bagi konsultan pajak untuk melayani wajib pajak orang pribadi maupun badan tanpa pengecualian.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya sebagai dasar teori dan perbandingan. Penelitian terdahulu ini memberikan

wawasan mengenai variabel yang diteliti serta metode yang digunakan. Berikut adalah ringkasan dari penelitian-penelitian tersebut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

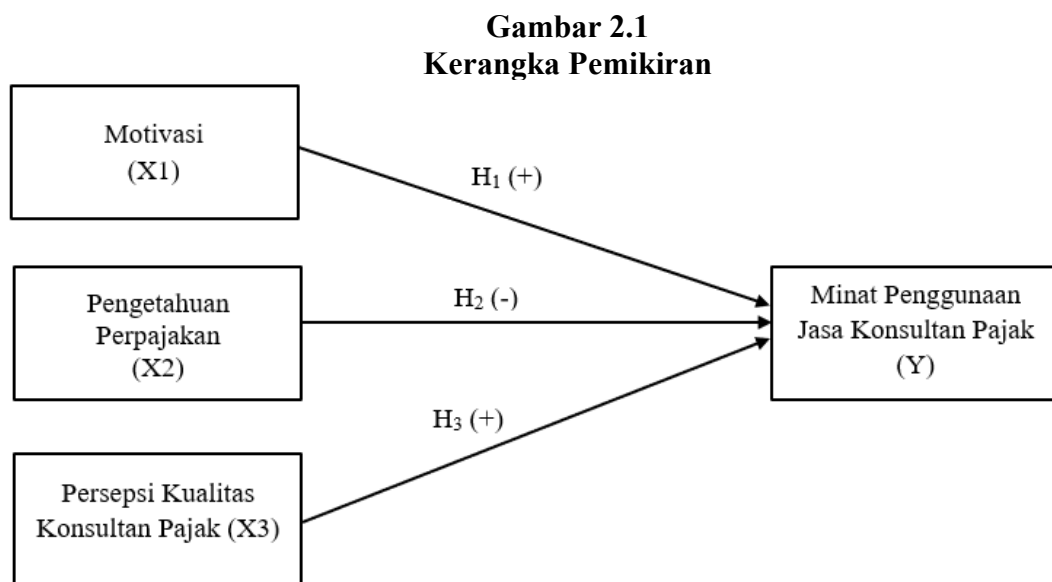
No.	Nama Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nafisah Novalia, Endang Masitoh, Purnama Siddi (2022)	<i>Taxpayer's Interest in Using Tax Consultant Service</i>	Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan jasa konsultan pajak di Solo Raya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak, persepsi tentang konsultan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
2.	Niswarin Avivah Nimas Pradani Ponengo, Heni Agustina (2022)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Seluruh lawan transaksi pengusaha kena pajak PT Rahma Istana Sejahtera yang sudah menggunakan jasa konsultan pajak dan belum menggunakan jasa konsultan pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak, pemahaman perpajakan, dan persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
3.	Indra Pahala, Nuramalia Hasanah, Rida Khairani, Kiswanto,	<i>The Quality Effect of Service, Perception, Taxpayer</i>	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Duren Sawit, Jakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas konsultan pajak, persepsi wajib pajak, dan motivasi

No.	Nama Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
	Suherman, Ayatulloh Michael Musyaffi (2021)	<i>Motivation of The Interest of Using Tax Consultant Service</i>		wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
4.	Devi Listiyani, Meiriska Febrianti (2021)	Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak di DKI Jakarta	Wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di DKI Jakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak dan persepsi tentang konsultan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta. Sedangkan sanksi perpajakan, kualitas konsultan pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan aparat pajak berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta.
5.	Rina Hartanti, Muhammad Nuryatno (2019)	<i>Factors That Influence The Interest In Using Tax Consultant Service</i>	Wajib pajak orang pribadi di DKI Jakarta yang pernah atau belum pernah menggunakan jasa konsultan pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Sedangkan sanksi pajak dan kualitas layanan otoritas pajak berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 4 variabel, yaitu 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi (X1), pengetahuan perpajakan (X2), dan kualitas konsultan pajak (X3). Variabel dependen yang digunakan adalah minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat dibuat kerangka pemikiran pada Gambar 2.1.



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Motivasi terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Wajib pajak membutuhkan motivasi untuk melaksanakan kewajibannya secara tepat dan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku (Listiyani & Febrianti,

2021). Wajib pajak termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena konsultan pajak dapat mengurangi risiko kesalahan dalam kewajiban perpajakan dan memberikan rasa aman dari pengenaan sanksi pajak. Oleh karena itu, motivasi mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak (Ponengo & Agustina, 2022).

Dalam *Theory of Planned Behavior*, motivasi berkaitan dengan *attitude toward behavior* dan *subjective norm*. Motivasi intrinsik, seperti keyakinan konsultan pajak akan memberikan manfaat nyata, misal lebih tepat dalam pelaporan dan efisiensi waktu (*attitude toward behavior*). Sementara itu, motivasi ekstrinsik, seperti dorongan dari pihak lain, menunjukkan adanya tekanan atau pengaruh sosial yang mendorong perilaku (*subjective norm*). Jika wajib pajak memandang penggunaan jasa konsultan pajak sebagai sesuatu yang bermanfaat dan memudahkan, maka motivasi untuk melakukan tindakan tersebut semakin kuat. Dengan demikian, peneliti berasumsi motivasi memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Hipotesis ini didukung oleh penelitian Hartanti & Nuryatno (2019), Novalia dkk. (2022), dan Pahala dkk. (2021) yang menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

H₁: Motivasi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Pengetahuan perpajakan mengacu pada pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan, termasuk perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak. Dalam *Theory of Planned Behavior*, pengetahuan perpajakan berkaitan dengan *perceived behavioral control*, yaitu sejauh mana seseorang merasa mampu melakukan suatu tindakan (Ajzen, 1991). Hipotesis ini didasarkan pada asumsi bahwa wajib pajak dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi akan merasa lebih mampu dan percaya diri dalam mengelola kewajiban perpajakannya sendiri, sehingga minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak cenderung lebih rendah.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian oleh Munabari & Aji (2014) juga berhipotesis bahwa semakin wajib pajak memahami peraturan-peraturan perpajakan, maka semakin mandiri mereka dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sehingga tidak memerlukan jasa konsultan pajak. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Listiyani & Febrianti (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

H₂: Pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

2.4.3 Pengaruh Persepsi Kualitas Konsultan Pajak terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Minat penggunaan jasa konsultan pajak juga dapat didasari oleh persepsi wajib pajak terhadap kualitas konsultan pajak. Kualitas konsultan pajak merupakan persepsi wajib pajak terhadap kemampuan, keandalan, dan profesionalitas seorang konsultan pajak dalam memberikan layanan.

Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), persepsi ini membentuk *perceived behavioral control*, karena wajib pajak menilai bahwa penggunaan jasa konsultan pajak yang berkualitas akan memberikan manfaat yang diharapkan, seperti menghindari kesalahan. Dengan demikian semakin tinggi persepsi terhadap kualitas konsultan pajak, maka semakin tinggi minat wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Hipotesis ini diperkuat oleh temuan Novalia dkk. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap kualitas konsultan pajak akan membuat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Hal sejalan juga dikemukakan oleh Pahala dkk. (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak memengaruhi wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

H₃: Persepsi kualitas konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak