

**PERILAKU PENCARIAN INFORMASI DAN REKOMENDASI  
KONSULTAN PAJAK:  
ANALISIS PREFERENSI KLIEN DAN TEKANAN AKUNTABILITAS**

Fauzan Misra  
NIM: 13/357456/PEK/00495

**INTISARI**

Penelitian ini menguji pengaruh preferensi klien dan tekanan akuntabilitas terhadap perilaku pencarian informasi dan rekomendasi pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa konsultan pajak mengalami bias konfirmasi dalam proses pencarian informasi mereka. Keterjadian bias konfirmasi telah dijelaskan oleh teori penalaran bermotif (Kunda, 1990). Meskipun demikian, teori tersebut tidak mempertimbangkan bagaimana respon yang dapat ditunjukkan oleh konsultan ketika menerima permintaan klien dengan suatu cara tertentu. Penelitian ini mengisi senjangan tersebut dengan mengusulkan model aktivasi norma sosial. Mempertimbangkan bahwa bias konfirmasi dapat mengekspos klien dan konsultan pajak terhadap berbagai risiko, maka keterjadian bias tersebut perlu dimitigasi. Penelitian ini mengusulkan tekanan akuntabilitas untuk memitigasi bias dimaksud. Penelitian dilakukan dengan pendekatan eksperimen pada desain 2x2 antar-subjek menggunakan instrumen berbasis-internet. Eksperimen melibatkan 82 orang profesional pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsultan pajak mengalami bias konfirmasi yang lebih lemah ketika menerima pernyataan preferensi secara eksplisit. Pencarian dengan bias lebih rendah ini mengarahkan kepada pemberian rekomendasi pajak yang tidak agresif. Berikutnya, tekanan akuntabilitas memengaruhi kedalaman pencarian informasi konsultan. Pencarian yang dalam mengarahkan kepada pemberian rekomendasi yang lebih konservatif, sedangkan pencarian dangkal mengarahkan kepada rekomendasi lebih agresif. Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa kedalaman pencarian informasi berperan penting dalam kondisi adanya bias konfirmasi. Hal ini berarti, tekanan akuntabilitas dapat memitigasi bias konfirmasi yang terjadi dalam proses pencarian informasi. Temuan ini menyiratkan pentingnya norma sosial dan komitmen profesional dalam lingkungan pekerjaan konsultan pajak. Temuan ini menyarankan bahwa profesional pajak perlu untuk peduli dengan keyakinan dan norma mereka saat menyediakan jasa. Selain itu, akuntabilitas di dalam organisasi juga perlu mendapatkan perhatian konsultan pajak.

**Kata Kunci:** Konsultan Pajak, Bias Konfirmasi, Pencarian Informasi, Tekanan Akuntabilitas, Rekomendasi Pajak

**INFORMATION SEARCH BEHAVIOR AND TAX CONSULTANTS'  
RECOMMENDATION:  
ANALYSIS ON CLIENT PREFERENCE AND ACCOUNTABILITY  
PRESSURE**

Fauzan Misra  
13/357456/PEK/00495

**Abstract**

This study examines the influence of client preference and accountability pressure toward information search behavior and subsequent tax recommendation. Previous studies showed that tax consultant exhibit a confirmation bias in their information search processes. The occurrence of confirmation bias has been explained by the theory of motivated reasoning (Kunda, 1990). This study employs social norm activation model to gain a better understanding of the nature of the confirmatory behavior. Considering that a confirmation bias may expose the client and the tax consultant to various risks, the occurrence of such bias needs to be mitigated. This study proposes accountability pressure to mitigate such bias. The research was conducted by an experimental approach in 2x2 between-subjects design using an Internet-based instrument. The experiment involved 82 tax professionals.

The results show that tax consultants engaged in a lower confirmation bias when they received an explicitly preference statement from their client. Furthermore, those tax consultants recommended a more conservative tax position. Moreover, accountability pressures influence information search depth. A deep search leads to a more conservative recommendation, while a shallow search leads to an aggressive recommendation. Last, this study shows that the information search depth plays an important role in a confirmation bias situation. It means accountability pressure can mitigate the confirmation bias that occurs in the information search process. These findings imply the importance of social norm in tax professional work environment. These findings suggest that tax professionals need to concern over their belief and norm when providing services. Also, these findings imply that accountability within the organization needs to get attention from tax consultants.

**Keywords:** Tax Consultant, Confirmation Bias, Information Search, Accountability Pressure, Tax Recommendation