

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan objek yaitu pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Kriteria WPOP yang akan diteliti ialah yang mempunyai kegiatan usaha, baik di bidang jasa, perdagangan, manufaktur, dan lain-lain. Peneliti menggunakan data primer dengan kuesioner sebagai instrumennya untuk meneliti objek tersebut. Sedangkan ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu yang mempengaruhi minat WPOP menggunakan jasa konsultan pajak diantaranya kualitas jasa, persepsi tentang konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak.

#### **B. Metode Penelitian**

Untuk melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan metode penelitian yang disebut dengan metode kuantitatif dimana data yang di sajikan berupa data numerik atau angka. Sugiyono (2017: 7) mendefinisiksn metode kuantitatif sebagai berikut:

“Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode pasitivistik karena berlandasan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah/scintific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitaif karena data dan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.”

Data yang didapatkan oleh Peneliti termasuk ke dalam data primer, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap WPOP yang memiliki kegiatan usaha yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Data primer, merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Supomo dan Indrianto 2012:146-147).

### C. Populasi dan Sampling

Dalam pelaksanaan penelitian, populasi yang digunakan yaitu WPOP yang memiliki kegiatan usaha yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Jumlah WPOP yang memiliki kegiatan usaha yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit sebanyak 17743 (tujuh belas ribu tujuh ratus empat puluh tiga ribu) orang. Untuk menentukan sampel, dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Dengan adanya teknik pengambilan sampel tersebut, berarti bahwa peneliti memberikan kesempatan yang sama kepada semua elemen populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam rangka menentukan jumlah sampel, Rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = batas kesalahan yang masih dalam batas toleransi, dalam penelitian ini menggunakan 0,1 (10%)

Maka dalam penelitian ini dapat dihitung sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

$$n = \frac{17743}{1+(17743.0,1^2)}$$

$$n = \frac{17743}{1+(177,43)}$$

$$n = \frac{17743}{178,43}$$

$$n = 99,439$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka total sampel yang digunakan ialah 99,439 yang dibulatkan menjadi 100 responden dari WPOP yang memiliki kegiatan usaha yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan menggunakan sumber data primer yaitu data yang dapat diambil langsung dari pemberi data kepada penerima data tanpa adanya perantara. Cara untuk mendapatkan data tersebut yaitu melalui metode survey dengan membagikan kuesioner sebagai instrumennya kepada responden. Setelah kuesioner terisi dengan baik oleh responden yaitu WPOP yang mempunyai kegiatan usaha yang terdapat di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit Peneliti dapat memproses data lebih lanjut.

Dalam rangka penyebaran kuesioner kepada responden, maka penentuan pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner mencakup indikator-indikator

tertentu. Sebelum menentukan indikator, perlu dijelaskan mengenai deskripsi konseptual dan deskripsi operasional dari masing-masing variabel penelitian. Definisi konseptual menjelaskan variabel berdasarkan kesimpulan teoritis, sedangkan definisi operasional menjelaskan variabel dengan definisi terukur.

## **1. Variabel Dependen**

### **a. Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)**

#### **Definisi Konseptual**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak yang tertuju pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Sugiyono (2017), variabel dependen diartikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

#### **Definisi Operasional**

Minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah suatu kecenderungan atau keinginan yang besar wajib pajak atas penggunaan jasa konsultan pajak yang secara profesional memberikan jasa perpajakannya kepada klien atau wajib pajak tersebut. Terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur variabel minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak berdasarkan penelitian Munabari dan Aji (2014) dan Que (2013) ialah sebagai berikut:

- 1) Kebuntuan dalam menghadapi masalah perpajakan
- 2) Staf Perpajakan kurang andal

- 3) Rekomendasi dari Pihak lain
- 4) Keterjangkauan tarif jasa konsultan pajak
- 5) Aspek peraturan yang mengharuskan menggunakan jasa konsultan pajak
- 6) Pendampingan dalam rangka pemeriksaan pajak

## **2. Variabel Independen**

### **a. Kualitas Jasa (X1)**

#### **Definisi Konseptual**

Variabel independen pertama dalam penelitian ini adalah kualitas jasa yang diberikan oleh konsultan pajak. Dalam Supeno (2011), kualitas pelayanan/jasa merupakan konsep yang didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atas pelayanan diinginkan dengan pelayanan yang diterima (kesesuaian persepsi klien). Sebagai wajib pajak yang akan menjadi klien dari suatu konsultan pajak agar berminat menggunakan jasanya, maka diperlukan suatu harapan yang tinggi mengenai kualitas jasa/pelayanan konsultasi perpajakan yang diinginkan oleh klien tersebut sehingga akan mempengaruhi kepuasan atas jasa yang telah diberikan.

#### **Definisi Operasional**

Dalam Supeno (2011), kualitas pelayanan/jasa merupakan konsep yang didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atas pelayanan diinginkan dengan pelayanan yang diterima (kesesuaian persepsi klien). Dalam

penelitian ini, kualitas jasa diukur menggunakan indikator pada penelitian sebelumnya yaitu Clarissa dan Mangoting (2013) diantaranya ialah:

- 1) Keandalan dan Dapat Dipercaya (*Reliability and Trustworthiness*)
- 2) Kemudahan Layanan (*Accessibility and Flexibility*)
- 3) Penanganan Masalah (*Service Recovery*)

#### **b. Persepsi Tentang Konsultan Pajak (X2)**

##### **Definisi Konseptual**

Persepsi tentang konsultan pajak merupakan suatu kemampuan dalam menanggapi atau mengetahui tentang konsultan pajak dengan stimulusnya yaitu tipe-tipe konsultan pajak yang kemudian diinterpretasikan menjadi sesuatu yang bermakna bagi wajib pajak untuk menentukan sikap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak mengacu kepada tipe-tipe konsultan pajak yang diinginkan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat menentukan pilihan (preferensi) untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

##### **Definisi Operasional**

Persepsi tentang konsultan pajak dapat didefinisikan secara operasional yaitu sebagai suatu kemampuan dalam menanggapi atau mengetahui tentang konsultan pajak dengan stimulusnya yaitu tipe-tipe konsultan pajak yang kemudian diinterpretasikan menjadi sesuatu yang bermakna bagi wajib pajak untuk menentukan sikap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Dalam penelitian ini, persepsi tentang konsultan pajak diukur dengan indikator dari penelitian Sutanto dan Tjondro (2013) sebagai berikut:

- 1) *Honest Consultant* dan *Cautious Consultant*
- 2) *Creative Consultant* dan *Cautious Consultant*
- 3) *Honest, Creative, dan Cautious Consultant*

### **c. Motivasi Wajib Pajak (X3)**

#### **Definisi Konseptual**

Motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan dalam diri untuk melakukan suatu tindakan, dan disadari maupun tidak motivasi tersebut dapat bersumber dari kebutuhan dan keinginan dalam diri setiap orang (Wijaya, 2013).

#### **Definisi Operasional**

Motivasi wajib pajak adalah suatu penggerak atau dorongan kepada wajib pajak agar mencapai aktivitas atau suatu tujuan tertentu. Motivasi terbentuk ketika wajib pajak merasa adanya kebutuhan yang harus terpenuhi yaitu menggunakan jasa konsultan pajak. Untuk mengukur variabel motivasi wajib pajak, digunakan indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan Sulistiyono (2012), diantaranya:

- 1) Intrinsik
- 2) Ekstrinsik
- 3) Terdesak

Tabel III. 1

## Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak (Y)  Sumber: Munabari dan Aji (2014) dan Que (2013)	1. Kebuntuan dalam menghadapi masalah perpajakan	1. Saya mengalami kesulitan ketika menghadapi masalah perpajakan dan terdapat motivasi intrinsik (dorongan dari dalam diri) untuk mencari informasi tentang konsultan pajak terdaftar 2. Konsultan pajak akan memberikan saran (andal dan dapat dipercaya) dalam memecahkan masalah perpajakan yang dialami Wajib Pajak 3. Kebuntuan dalam menghadapi masalah perpajakan membuat saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak.
	2. Staf Perpajakan kurang andal	1. Staf Perpajakan memiliki pengetahuan yang minim tentang perpajakan 2. Staf Perpajakan masih menggunakan peraturan perpajakan yang lama sehingga tidak lagi dapat diandalkan 3. Staf Perpajakan kurang andal dalam melayani Wajib Pajak untuk menyelesaikan masalah perpajakan sehingga termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak

	3. Rekomendasi dari Pihak lain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak meminta saran kepada <i>Account Representative (A/R)</i> mengenai konsultan pajak</li> <li>2. Wajib Pajak mendapatkan rekomendasi konsultan pajak terdaftar dari keluarga/ teman/ kolega sebagai motivasi ekstrinsik (dorongan dari luar)</li> <li>3. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena terdapat rekomendasi dari pihak lain</li> </ol>
	4. Keterjangkauan tarif jasa konsultan pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif jasa konsultan pajak yang cukup terjangkau akan memicu kemudahan layanan dalam kualitas jasa yang diberikan</li> <li>2. Tarif jasa konsultan pajak dapat dinegosiasikan pada awal perjanjian sesuai layanan yang diinginkan wajib pajak</li> <li>3. Saya tertarik menggunakan jasa konsultan pajak karena tarif jasa yang ditawarkan cukup terjangkau</li> </ol>
	5. Aspek peraturan yang mengharuskan menggunakan jasa konsultan pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultan Pajak dapat ditunjuk sebagai Wakil/Kuasa Pajak secara resmi dalam menangani masalah perpajakan Wajib Pajak sebagai motivasi terdesak bagi saya untuk menggunakan jasa konsultan pajak</li> <li>2. Konsultan Pajak dalam menangani masalah perpajakan akan memberikan informasi peraturan perpajakan yang <i>ter-update</i></li> <li>3. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena aspek peraturan yang mengharuskan menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>

	<p>6. Pendampingan dalam rangka pemeriksaan pajak</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultan Pajak dapat diandalkan dalam mendampingi saya saat dilakukan pemeriksaan pajak oleh fiskus</li> <li>2. Konsultan Pajak akan menyelesaikan sengketa pajak mendampingi saya sebagai motivasi terdesak bagi saya untuk menggunakan jasa konsultan pajak</li> <li>3. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak sebagai pendamping dalam rangka pemeriksaan pajak oleh fiskus</li> </ol>
<p>Kualitas Jasa (X1) Sumber: Clarissa dan Mangoting (2013)</p>	<p>1. Keandalan dan Dapat Dipercaya (<i>Reliability and Trustworthness</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultan Pajak memahami lingkup bisnis saya sehingga dapat diandalkan untuk membantu saya dalam memenuhi kewajiban pajak</li> <li>2. Kosultan Pajak dapat dipercaya untuk merahasiakan informasi saya terkait pajak</li> <li>3. Konsultan pajak yang andal dan dapat dipercaya membuat saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>

	<p>2. Kemudahan Layanan (<i>Accessibility and Flexibility</i>)</p>	<p>1. Konsultan Pajak memberikan pemahaman yang mudah dimengerti bagi saya terkait masalah perpajakan</p> <p>2. Jika penyedia jasa konsultan, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dioperasikan dengan baik membuat saya dapat akses dengan mudah</p> <p>3. Konsultan pajak yang memberikan kemudahan layanan membuat saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak</p>
	<p>3. Penanganan Masalah (<i>Service Recovery</i>)</p>	<p>1. Konsultan Pajak yang membantu menangani masalah saya dengan baik yaitu yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku</p> <p>2. Konsultan Pajak diharapkan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masalah perpajakan yang dialami oleh saya sebagai Wajib Pajak</p> <p>3. Penanganan masalah oleh Konsultan Pajak dengan solusi yang tepat membuat saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak</p>
<p>Persepsi Tentang Konsultan Pajak (X2)</p> <p>Sumber: Sutanto dan Tjondro (2013)</p>	<p>1. <i>Honest Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i></p>	<p>1. Dengan menggunakan Konsultan Pajak tipe <i>Honest Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i>, akan membantu mengurangi jumlah kewajiban pajak yang harus dibayarkan dengan catatan masih dalam pedoman undang-undang perpajakan</p> <p>2. Saya yakin konsultan pajak dengan</p>

		<p>tipe <i>Honest Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i> sesuai dengan kriteria saya</p> <p>3. Persepsi tentang konsultan pajak dengan tipe <i>Honest Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i> mempengaruhi minat saya menggunakan jasa konsultan pajak</p>
	<p>2. <i>Creative Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i></p>	<p>1. Dengan menggunakan Konsultan Pajak dengan tipe <i>Creative Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i>, akan membantu mengusahakan kewajiban pajak yang harus dibayarkan menjadi kecil dengan cara mencari celah dalam undang-undang perpajakan</p> <p>2. Saya yakin konsultan pajak dengan tipe <i>Creative Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i> sesuai dengan kriteria saya</p> <p>3. Dalam menggunakan Konsultan Pajak dengan tipe <i>Creative Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i>, saya berani bertanggungjawab atas resiko</p> <p>4. Persepsi tentang konsultan pajak tipe <i>Creative Consultant</i> dan <i>Cautious Consultant</i> mempengaruhi minat saya menggunakan jasa konsultan pajak</p>

	3. <i>Honest, Creative, dan Cautious Consultant</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan menggunakan Konsultan Pajak tipe gabungan <i>Honest, Creative, dan Cautious Consultant</i>, akan membantu saya karena saya fokus terhadap hasil akhir</li> <li>2. Saya yakin konsultan pajak dengan tipe <i>Honest, Creative, dan Cautious Consultant</i> sesuai dengan kriteria saya</li> <li>3. Persepsi konsultan pajak dengan tipe <i>Honest, Creative, dan Cautious Consultant</i> mempengaruhi minat saya menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>
<p>Motivasi Wajib Pajak (X3) Sumber: Sulistiyono (2012)</p>	1. Intrinsik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan dari usaha yang saya jalani</li> <li>2. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena terdapat dorongan dari dalam diri ingin menuntaskan permasalahan di bidang perpajakan</li> <li>3. Dengan adanya motivasi dari dalam diri (intrinsik), membuat saya berminat untuk menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>
	2. Ekstrinsik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena anjuran dari keluarga, teman, dan masyarakat sekitar</li> <li>2. Saya mengetahui adanya konsultan pajak dari media sosial maupun iklan</li> <li>3. Dengan adanya motivasi dari luar diri (ekstrinsik), membuat saya berminat untuk menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>

	3. Terdesak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak agar memperoleh predikat wajib pajak yang patuh</li> <li>2. Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak ketika diharuskan untuk menunjuk konsultan sebagai Wakil/Kuasa Pajak secara resmi dalam menangani masalah perpajakan Wajib Pajak</li> <li>3. Dengan adanya motivasi yang terdesak, membuat saya berminat untuk menggunakan jasa konsultan pajak</li> </ol>
--	-------------	--

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Dalam rangka mengukur indikator-indikator yang telah diuraikan di atas, maka digunakan skala pengukuran yang disebut dengan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93).

Terdapat skor yang diberikan untuk tiap-tiap pertanyaan yang terdapat di kuesioner dalam penggunaan Skala *Likert* diantaranya yaitu:

**Tabel III. 2**

**Tabel Skala *Likert***

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

## **E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah statistik deskriptif. Pengertian statistik deskriptif menurut Sugiyono (2017: 147) sebagai berikut:

“Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

Maka dari itu, statistik deskriptif dalam penelitian ini tidak ditujukan untuk menggeneralisasi hasil data yang diambil dari sampel. Dengan menggunakan statistik deskriptif, pengujian dilakukan dengan guna mengetahui ukuran pemusatan data (mean), dan ukuran penyebaran data (standar deviasi, minimum, dan maksimum).

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan sebagai pengukuran sah atau valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner) dalam menjalankan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018: 51). Pengukuran validitas dapat menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*.

Uji validitas dalam penelitian ini dibantu dengan perangkat lunak SPSS 25 for Windows. Hal tersebut dapat dilihat dari kriteria pengujiannya yang diantaranya:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan signifikan 0,05) maka item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (dinyatakan valid)
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan signifikan 0,05) maka item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (dinyatakan tidak valid).

Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner uji coba kepada 30 responden yaitu WPOP yang memiliki kegiatan usaha di luar wilayah Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kevalidan kuesioner terlebih dahulu sebelum melakukan penyebaran kuesioner di KPP Jakarta Duren Sawit. Jumlah pernyataan yang diuji yaitu sebanyak 46 item yang terdiri dari 18 item pernyataan variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak, 9 item pernyataan variabel kualitas jasa, 10 item pernyataan variabel persepsi tentang konsultan pajak, dan 9 item pernyataan variabel motivasi wajib pajak.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas data pada Tabel III.3 yaitu sebagai berikut:

**Tabel III. 3 Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	Butir Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Nilai $R_{tabel}$	Keputusan
Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)	1	0,742	0,361	Valid
	2	0,785	0,361	Valid
	3	0,812	0,361	Valid
	4	0,564	0,361	Valid
	5	0,507	0,361	Valid
	6	0,520	0,361	Valid
	7	0,208	0,361	Tidak Valid
	8	0,532	0,361	Valid
	9	0,552	0,361	Valid
	10	0,690	0,361	Valid
	11	0,305	0,361	Tidak Valid
	12	0,618	0,361	Valid
	13	0,269	0,361	Tidak Valid
	14	0,552	0,361	Valid
	15	0,598	0,361	Valid
	16	0,504	0,361	Valid
	17	0,326	0,361	Tidak Valid
	18	0,550	0,361	Valid
Kualitas Jasa (X1)	1	0,516	0,361	Valid
	2	0,672	0,361	Valid
	3	0,572	0,361	Valid
	4	0,565	0,361	Valid
	5	0,575	0,361	Valid
	6	0,604	0,361	Valid
	7	0,696	0,361	Valid
	8	0,551	0,361	Valid
	9	0,644	0,361	Valid
	1	0,633	0,361	Valid
	2	0,525	0,361	Valid
	3	0,531	0,361	Valid
	4	0,537	0,361	Valid

Persepsi Tentang Konsultan Pajak (X2)	5	0,651	0,361	Valid
	6	0,595	0,361	Valid
	7	0,588	0,361	Valid
	8	0,713	0,361	Valid
	9	0,651	0,361	Valid
	10	0,614	0,361	Valid
Motivasi Wajib Pajak (X3)	1	0,724	0,361	Valid
	2	0,684	0,361	Valid
	3	0,525	0,361	Valid
	4	0,701	0,361	Valid
	5	0,527	0,361	Valid
	6	0,600	0,361	Valid
	7	0,581	0,361	Valid
	8	0,506	0,361	Valid
	9	0,678	0,361	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan Tabel IV.7, hasil uji validitas data pada variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak yang terdiri dari 18 item pernyataan, terdapat 4 item pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Item pernyataan yang tidak valid diantaranya item nomor 7, 11, 13, dan 17 dengan kriteria keempat item pernyataan tersebut memiliki nilai korelasi *Pearson* atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (tidak valid). Pada uji validitas ini menggunakan  $r_{tabel}$ : 0,361. Nilai korelasi *Pearson* atau  $r_{hitung}$  keempat item pernyataan tidak valid diantaranya (0,208), (0,305), (0,269), dan (0,326).

Hasil uji validitas data pada variabel kualitas jasa yang terdiri dari 9 item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dilihat dari seluruh item pernyataan pada variabel kualitas jasa memiliki nilai korelasi *Pearson* atau  $r_{hitung} >$

$r_{tabel}$ , maka item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (dinyatakan valid).

Hasil uji validitas data selanjutnya yaitu pada variabel persepsi tentang konsultan pajak yang terdiri dari 10 item pernyataan. Dari kesepuluh item pernyataan tersebut dinyatakan valid semua karena memiliki nilai korelasi *Pearson* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item-item pernyataannya dinyatakan valid karena berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total.

Hasil uji validitas data untuk 9 item yang terdapat pada variabel motivasi wajib pajak yaitu dinyatakan valid seluruhnya. Hal tersebut dapat dilihat dari seluruh item pernyataan pada variabel motivasi wajib pajak memiliki nilai korelasi *Pearson* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item-item pernyataannya dinyatakan valid karena berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan mengukur apakah kuesioner yang diajukan kepada responden bersifat konsisten dan andal. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45). Ghozali (2018: 46), menyatakan bahwa SPSS memberikam fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Menurut Nunnally (1994) dalam Ghozali (2018: 46) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) diatas 0,70.

**Tabel III. 4 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	>/<	Standar <i>Cronbach Alpha</i>	Hasil
1.	Minat menggunakan jasa konsultan pajak	0,871	>	0,7	Reliabel
2.	Kualitas jasa	0,765	>	0,7	Reliabel
3.	Persepsi tentang konsultan pajak	0,804	>	0,7	Reliabel
4.	Motivasi wajib pajak	0,781	>	0,7	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Hasil uji reliabilitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel IV.8. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) tiap variabel melebihi standar 0,70. Setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dapat memperoleh data yang konsisten. Artinya, apabila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya. Sehingga dapat dikatakan layak untuk diuji dalam mengukur variabel-variabel penelitian.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian dilakukan guna mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen. Walaupun normalitas suatu variabel tidak selalu

diperlukan dalam analisis akan tetapi hasil uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal (Ghozali, 2018: 28). Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1) Analisis Grafik

Analisis grafik dilakukan dengan melihat *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Untuk melihat data berdistribusi normal ialah dengan cara melihat penyebaran titik-titik (data) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P-Plots*. Ketentuannya yaitu sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data berdistribusi normal.
- b) Jika data menyebar tidak mengikuti garis diagonal atau terletak jauh dari garis diagonal, maka data tidak berdistribusi normal.

#### 2) Analisis Statistik

Uji normalitas dengan analisis grafik tidak dapat dijadikan suatu kesimpulan yang tepat dikarenakan secara visual data yang tidak normal dapat terlihat normal. Maka dari itu, uji normalitas dalam penelitian ini dilengkapi dengan analisis statistik yaitu menggunakan Uji Kolmogorov – Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Ketentuan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan kriteria diantaranya:

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau 5%, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

b) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau 5%, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas merupakan pengujian dalam penelitian untuk menentukan apakah ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika dalam sebuah model regresi dan tidak muncul korelasi antar variabel independen maka model regresi tersebut dikatakan baik. Sebaliknya jika antar variabel independen terjadi korelasi maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak orthogonal. Menurut Ghazali (2018: 107), variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya korelasi dalam variabel independen dalam penelitian, dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dalam hal ini nilai *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2018: 107-108). Berikut ini merupakan kriterianya:

- 1) Jika nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau nilai  $VIF \geq 10$ , maka antar variabel independen terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  atau nilai  $VIF \leq 10$ , maka antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresinya tetap, maka dapat dikatakan homoskedastisitas dan sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 137).

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *glejser*. Uji *Glejser* mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Berikut ini merupakan kriteria ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau 5%, maka model regresi dapat dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas;
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau 5%, maka model regresi dapat dikatakan mengandung heteroskedastisitas.

Selain uji *Glejser*, dalam penelitian ini juga melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*. Menurut Ghozali (2018: 138), jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan guna mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel independen yaitu kualitas jasa, persepsi tentang konsultan pajak, dan motivasi wajib terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak yang menjadi variabel independennya. Persamaan analisis regresi linear berganda yang digunakan ialah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak

X1: Kualitas jasa

X2: Persepsi tentang konsultan pajak

X3: Motivasi wajib pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien regresi kualitas jasa

$\beta_2$  : Koefisien regresi persepsi tentang konsultan pajak

$\beta_3$  : Koefisien regresi motivasi wajib pajak

e : *Error*

#### 4. Uji Kualitas Model

##### a. Uji Statistik F

Dalam rangka pengujian kualitas model, digunakan uji statistik F untuk menguji apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya. Uji F juga digunakan untuk mengetahui apakah model yang diuji sudah fit dan layak untuk diteruskan.

Menurut Ghozali (2018), kriteria pengambilan keputusan dalam uji statistik F yaitu diantaranya sebagai berikut:

1) *Quick look*, jika nilai F lebih besar daripada 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel.

Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Rumus  $F_{tabel} = (k ; n-k)$  dimana k merupakan jumlah variabel independen (X) dan n adalah jumlah responden atau sampel penelitian.

##### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018: 97). Koefisien determinasi mempunyai nilai diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  semakin tinggi atau semakin mendekati 1 (satu) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel

dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan jika Nilai  $R^2$  semakin rendah atau semakin mendekati 0 (nol) maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen memberikan informasi yang terbatas.

## **5. Uji Hipotesis**

### **a. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)**

Dalam rangka pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t atau uji pengaruh parsial. Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018: 179). Ketentuannya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%) maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 (5%) maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.