

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan hotel yang berada di Kota Yogyakarta yang menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan waktu yang ditetapkan, penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 7 November sampai 10 Desember 2016. Peneliti berhasil menyebarkan kuesioner sebanyak 110 buah kepada wajib pajak badan hotel. Kuesioner yang berhasil terkumpul kembali sebanyak 102 kuesioner, tidak diisi dengan lengkap dan rusak sebanyak 7 kuesioner, dan total kuesioner yang dapat diolah sebanyak 95 kuesioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama bekerja.

**Tabel 4.1**  
**Analisis Pengembalian Kuesioner**

Dasar klasifikasi	Jumlah	Persen (%)
Jumlah kuesioner yang disebar	110	100,00
Kuesioner yang kembali	102	92,73
Kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap	7	6,37
Total kuesioner yang dapat diolah	95	86,37

Sumber: data primer yang diolah 2016

Untuk mengetahui karakteristik responden pada penelitian ini digunakan analisis persentase. Ringkasan hasil analisis diskriptif statistik yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

## 1. Profil Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Laki-Laki	20	21.1
Perempuan	75	78.9
Total	95	100.0

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin para wajib pajak badan hotel berbintang di kota Yogyakarta, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner termasuk dalam kategori perempuan yaitu sebanyak 75 responden atau 78,9% dan sebanyak 20 responden atau 21,1 % adalah laki-laki.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**

**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
< 30 Tahun	69	72.6
31-40 Tahun	17	17.9

41-50 Tahun	7	7.4
51-60 Tahun	2	2.1
Total	95	100.0

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Usiapara wajib pajak badan hotel berbintang di kota Yogyakarta, sebagian besar adalah responden termasuk dalam kategori <30 tahun yaitu sebanyak 69 responden atau 72,6%, kemudian sebanyak 17 responden atau 17,9% termasuk dalam kategori usia 31-40 tahun, sebanyak 7 responden atau 7,4% termasuk dalam kategori usia 41-50 tahun dan 2 responden atau 2,1% termasuk dalam kategori > 50 tahun.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4**

**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Kategori	Frekuensi	Persen(%)
SMA	4	4.2
D3	30	31.6
S1	61	64.2
Total	95	100.0

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan para wajib pajak badan hotel berbintang di kota Yogyakarta, sebagian besar adalah responden termasuk dalam kategori S1 yaitu sebanyak 61 responden atau 64,2%, kemudian 30 responden atau 31,6%

termasuk dalam kategori D3 dan sebanyak 4 responden atau 4,2% termasuk dalam kategori SMA.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
< 1 Tahun	25	26.3
1-5 Tahun	58	61.1
6-10 Tahun	8	8.4
11-20 Tahun	2	2.1
> 20 Tahun	2	2.1
Total	95	100.0

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Lama Bekerja para wajib pajak badan hotel berbintang di kota Yogyakarta, sebagian besar responden termasuk dalam kategori 1-5 tahun yaitu sebanyak 58 responden atau 61,1%, kemudian sebanyak 25 responden atau 26,3% termasuk dalam kategori < 1 tahun, sebanyak 8 responden atau 8,4% termasuk dalam kategori 6-10 tahun, 2 responden atau 2,1% termasuk dalam kategori 11-20 tahun dan 2 responden atau 2,1% termasuk dalam kategori > 20 tahun.

## 2. Statistik Deskriptif

Hasil tabel statistik deskriptif yang disajikan memberikan gambaran deskripsi yang terdiri dari variabel dependen (minat penggunaan jasa konsultan pajak)

dan variabel independen (pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak). distribusi data dapat dikatakan baik apabila standar deviasinya dibawah nilai rata-rata.

**Tabel 4.6**  
**Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	95	2	8	6.79	1.352
Pelayanan Aparat Pajak	95	10	23	16.87	3.418
Sanksi Perpajakan	95	11	19	15.22	1.969
Kualitas Layanan Konsultan Pajak	95	12	24	18.87	2.799
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak	95	11	20	16.14	1.938
Valid N (listwise)	95				

Sumber: data primer yang diolah 2016

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki rata-rata sebesar 6,79 dengan standar deviasi 1,352 berarti pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Variabel pelayanan aparat pajak memiliki rata-rata sebesar 16,87 dengan standar deviasi sebesar 3,418 berarti pelayanan aparat pajak dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Variabel sanksi perpajakan memiliki rata-rata 15,22 dengan standar deviasi 1,969 berarti sanksi perpajakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Variabel kualitas layanan konsultan pajak memiliki rata-rata 18,87 dengan standar deviasi 2,799 berarti pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Variabel

penggunaan jasa konsultan pajak memiliki rata-rata sebesar 16,14 dengan standar deviasi 1,938 berarti penggunaan jasa konsultan pajak dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi.

## B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini memakai teknik korelasi *Product Moment*. Variabel dapat dikatakan valid apabila nilai *componentmatrix* lebih dari atau sama dengan 0,50 (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	PP.1	0.703	Valid
	PP.2	0.660	Valid
	PP.3	0.581	Valid
	PP.4	0.556	Valid
	PP.5	0.740	Valid
	PP.6	0.467	Valid
	PP.7	0.665	Valid
	PP.8	0.594	Valid
Pelayanan Aparat	PAP.1	0.841	Valid

Pajak	PAP.2	0.887	Valid
	PAP.3	0.827	Valid
	PAP.4	0.874	Valid
	PAP.5	0.735	Valid
	PAP.6	0.740	Valid
Sanksi Perpajakan	SP.1	0.739	Valid
	SP.2	0.738	Valid
	SP.3	0.777	Valid
	SP.4	0.764	Valid
	SP.5	0.724	Valid
Kualitas Layanan Konsultan	KL.1	0.829	Valid
	KL.2	0.905	Valid
	KL.3	0.920	Valid
	KL.4	0.898	Valid
	KL.5	0.806	Valid
	KL.6	0.774	Valid
Minat Penggunaan Jasa Konsultasi Pajak	MPJK.1	0.757	Valid
	MPJK.2	0.746	Valid
	MPJK.3	0.810	Valid
	MPJK.4	0.809	Valid
	MPJK.5	0.875	Valid

Sumber: data primer yang diolah 2016

Hasil uji validitas yang telah dilakukan seperti telah disajikan di atas diketahui semua butir pertanyaan memiliki nilai *componentmatrix* lebih dari atau sama dengan  $\alpha$  (0,50) (Nazaruddin dan Basuki,2016).

#### **b. Uji Realibilitas**

Kuesioner yang telah dinyatakan valid, selanjutnya akan di uji reliabilitasnya. Tujuan dari pengujian reabilitas ini adalah untuk menguji apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden benar-benar dapat diandalkan sebagai alat pengukur. Pengujian ini hanya dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang sudah di uji validitas nya dan telah dinyatakan butir yang valid. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas item digunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Suatu instrument dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozalli, 2011).

**Tabel 4.8**

#### **Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,727	Reliabel
Pelayanan Aparat Pajak	0,803	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,803	Reliabel
Kualitas Layanan Konsultan Pajak	0,925	Reliabel
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak	0,858	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah 2016



Pada Tabel 4.8 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6 pada setiap variabel, hal ini menunjukkan seluruh instrumen adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu, sehingga variabel bisa dipilih.

## 2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* (KS). Berikut ini hasil uji normalitas atas pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9**

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30113380
	Absolute	.123
Most Extreme Differences	Positive	.123
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar  $0,113 > \alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Variances Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* ( $\alpha$ ).

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	.762	1.312	Tidak terjadi multikolinieritas
Pelayanan Aparat Pajak	.700	1.429	Tidak terjadi multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	.699	1.431	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Layanan Konsultan	.614	1.628	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: data primer yang diolah 2016

Tabel 4.10 memperlihatkan tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak ada yang lebih dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	sig	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	.540	Tidak terjadi heterokedasitas
Pelayanan Aparat Pajak	.534	Tidak terjadi heterokedasitas
Sanksi Perpajakan	.669	Tidak terjadi heterokedasitas
Kualitas Layanan Konsultan	.409	Tidak terjadi heterokedasitas

Sumber: data primer yang diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) ,dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedasitas.

## C. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil Pengujian Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Berdasarkan analisis data diperoleh

hasil regresi linear berganda yang dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	3.999			
Pengetahuan Perpajakan	0.430	3.703	0.000	Signifikan
Pelayanan Aparat Pajak	0.101	2.097	0.039	Signifikan
Sanksi Perpajakan	0.216	2.597	0.011	Signifikan
Kualitas Layanan Konsultan	0.224	3.581	0.001	Signifikan
Nilai F	27.441			
Sig F	0.000			
Adjusted R square	0.529			

Sumber: data primer yang diolah 2016

Persamaan regresi:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$

## 2. Hasil Uji nilai F

Berdasarkan Regresi Simultan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 27.441 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,000. Berdasarkan ketentuan uji F dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq$  0,05, pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak secara simultan mampu memprediksi perubahan minat penggunaan jasa konsultan pajak.

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis

#### a. Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas  $\leq \alpha$  (0,05) dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak badan ini memberi pengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

#### b. Pelayanan Aparat Pajak

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas  $\leq \alpha$  (0,05) dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh wajib pajak badan dari aparat pajak meningkatkan minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

#### c. Sanksi Perpajakan

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas  $\leq \alpha$  (0,05) dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Ini menunjukkan semakin berat sanksi perpajakan yang akan diterima oleh wajib pajak

badan maka akan meningkatkan minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

#### **d. Kualitas Layanan Konsultan Pajak**

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas  $\leq \alpha$  (0,05) dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh konsultan pajak bagi penggunanya maka akan mampu meningkatkan minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan hotel.

#### **4. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Besar pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak secara simultan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,529. Artinya, 52,9% minat penggunaan jasa konsultan pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak dan 47,1 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

## **D. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) yang menemukan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartanto (2013) yang menemukan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.

### **2. Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Aparat Pajak berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Cahyono (2008) yang menemukan bahwa variabel pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartanto (2013) yang menemukan bahwa variabel

pelayanan aparat pajak berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

### **3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Que (2013) menemukan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Selly (2010) yang menemukan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

### **4. Pengaruh Kualitas Layanan Konsultan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Konsultan Pajak berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Wijaya (2013) menemukan bahwa kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.