

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian merupakan suatu cara penulis dalam menganalisis data.

Menurut Ulber Silalahi (2012:12) :

“Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari, mendapatkan, mengumpulkan, mencatat dan menganalisis data yang digunakan untuk menentukan suatu kebenaran dari data-data yang diperoleh. Metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau masalah tersebut”.

Adapun menurut Sugiyono (2014:2) definisi dari metode penelitian yaitu :

“Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis”.

Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan memecahkan masalah penelitiannya secara sistematis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini, maka akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Syofian Siregar (2014:4) pengertian metode deskriptif adalah :

“Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”.

Menurut Sugiyono (2014:147) definisi metode 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”.

Adapun pengertian metode verifikatif menurut Juliansyah Noor (2012:20) adalah sebagai berikut :

“Verifikatif penelitian dilaksanakan untuk menguji kebenaran dari sesuatu (ilmu pengetahuan) yang telah ada data penelitian yang diperoleh digunakan untuk membuktikan adanya kerugian terhadap informasi atau ilmu pengetahuan tertentu”.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka metode deskriptif untuk menjawab permasalahan yaitu mendeskripsikan tentang modernisasi administrasi pajak, teknologi informasi dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan metode verifikatif dalam penelitian ini yaitu mengetahui besarnya pengaruh modernisasi administrasi pajak dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan suatu penelitian untuk mendapatkan jawaban atau solusi dari permasalahan yang terjadi.

Menurut Azuar Juliandi, dkk (2014:64) mengatakan bahwa :

“Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu”.

Sedangkan menurut Supriyati (2011:38) :

“Objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan”.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sesuatu hal yang diteliti oleh peneliti pada waktu dan tempat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah modernisasi administrasi pajak, teknologi informasi dan kualitas pelayanan pajak.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:187) unit analisis adalah :

“Satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian”.

Maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegalega.

Menurut Zulfanef (2013: 75-76) menyatakan bahwa :

“Unit observasi merupakan segala sesuatu yang dijadikan segala kesatuan yang karakteristiknya akan diukur”.

Berdasarkan unit analisis di atas maka unit observasi dalam penelitian ini adalah Petugas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegalega.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Sedangkan menurut Sumadi (2013:29), definisi operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut :

“Definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Konsep dapat diamati atau observasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain”.

Berdasarkan judul, variabel yang terdapat dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua variabel, yaitu :

1. Variabel Bebas / *Independent* (X1 dan X2)

Pengertian variabel bebas menurut Imam Ghazali (2016:6) :

“Variabel bebas (variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), baik secara positif atau negatif”.

Variabel bebas (*independent variable*) pada penelitian ini ada dua, pertama (X1) adalah Modernisasi Administrasi Pajak dan kedua (X2) adalah Teknologi Informasi.

2. Variabel Terikat / *Dependent* (Y)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel terikat yaitu :

“Variable yang menjadi perhatian utama peneliti. Karena dalam hal ini variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas”.

Adapun variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (Y).

Berdasarkan uraian di atas, untuk lebih jelas mengenai gambaran ketiga variabel tersebut dan agar penelitian ini dapat di laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Item
Modernisasi Administrasi Pajak (X_1)	Modernisasi administrasi perpajakan adalah bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang di bangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang teknologi informasi perpajakan, hukum perpajakan, kebijakan perpajakan, maupun pengawasan perpajakan dengan tujuan untuk menerapkan <i>good governance</i> dan pelayanan prima kepada masyarakat. Siti Kurnia Rahayu (2017:119)	1) Restrukturisasi organisasi 2) Pemanfaatan <i>Business process</i> dan teknologi informasi/komunikasi 3) Penyempurnaan Manajemen sumber daya manusia 4) Pelaksanaan <i>good governance</i> Siti Kurnia Rahayu (2017:120)	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	1 2,3 4,5 6,7
Teknologi Informasi (X_2)	Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Sutarman (2009: 13)	1) <i>Hardware</i> (Perangkat keras) 2) <i>Software</i> (Perangkat lunak) 3) <i>Database</i> (Basis data) 4) <i>Network</i> (Fasilitas jaringan/komunikasi) 5) <i>People</i> Sutarman (2009: 14)	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	8 9 10 11 12

Kualitas Pelayanan Pajak (Y)	Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak agar memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Siti Kurnia Rahayu (2017:165)	1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain	Ordinal	13
		2. Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima	Ordinal	14
		3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak	Ordinal	15
		Siti Kurnia Rahayu (2017:165)		

Dalam operasionalisasi variabel ini, penggunaan skala ordinal adalah memperoleh informasi berupa nilai pada jawaban.

Pengertian dari skala ordinal menurut Farthur Sani (2016:180) adalah :

“Skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur”.

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuisisioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *rating scale*. Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *rating scale*.

Menurut Fathnur Sani (2016:179), pengertian *rating scale* didefinisikan sebagai berikut :

“Skala *rating* adalah penelitian yang menggambarkan peringkat pada tiap jawaban yang diberikannya”.

Dari pengertian diatas dikatakan bahwa *rating scale* adalah alat pengumpul data dari jawaban responden yang dicatat secara bertingkat atau bergradasi. Dalam hal ini *rating scale* untuk mengukur persepsi modernisasi administrasi pajak, teknologi informasi dan kualitas pelayanan pajak yang terdiri dari tingkatan

pengukuran 5 titik, yaitu 1 sampai 5 yang mengukur setiap item jawaban pertanyaan di kuisioner. Jawaban responden pada item kuisioner mempunyai nilai yang sangat tidak setuju titik 1 dan nilai yang sangat setuju untuk titik 5.

Tabel 3.2
Rating Scale

No.	Uraian	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3 Sumber Data

Data merupakan hal penting dalam penelitian karena dengan data tersebut penelitian dapat berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:137) data primer adalah :

“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

2) Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:137) data sekunder adalah :

“Data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature, buku-buku serta dokumen perusahaan”.

Berdasarkan definisi di atas, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan peneliti yang dilakukan, dalam hal ini Petugas Pelayanan Pajak. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh Petugas Pelayanan Pajak.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sofyan Siregar (2014:144) mengatakan bahwa :

“Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh- tumbuhan dan yang lainnya”.

Menurut Husein Umar (2013:77) Populasi diartikan sebagai :

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah 89 Petugas Pelayanan Pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

3.4.2 Sampel

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:174) sampel adalah :

“Sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya”.

Menurut Tony Wijaya (2013:27) sampel adalah :

“Bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu”.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability* yaitu sampel jenuh atau sering disebut *total sampling*. Suharsimi Arikunto (2013:174) mengatakan bahwa apabila populasi penelitian kurang dari 100, maka sampel diambil dari keseluruhan populasi yang ada.

Menurut Sugiyono (2014:124) sampel jenuh adalah :

“Teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel”.

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh petugas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang berjumlah 89 orang.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.3.1 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 216, Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

3.4.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti yaitu dimulai sejak September 2017 sampai dengan selesai. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ketahap akhir yaitu pelaporan hasil penelitian. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Table 3.3
Waktu Penelitian

No	Deskripsi Kegiatan	2017					
		September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
1	Pra Survei :						
	a. Persiapan Judul	■					
	b. Persiapan Teori						
	c. Pengajuan Judul						
	d. Mencari Perusahaan						
2	Usulan Penelitian						
	a. Penulisan Up	■	■	■			
	b. Bimbingan UP		■	■			
	c. Sidang UP			■	■		
	d. Revisi UP				■	■	
3	Pengumpulan Data				■	■	
4	Pengolahan Data				■	■	
5	Penyusunan Skripsi						
	a. Bimbingan Skripsi				■	■	
	b. Sidang Skripsi						■
	c. Revisi Skripsi						
	d. Pengumpulan Draf Skripsi						■

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2014:6) metode survei didefinisikan sebagai :

“Metode survei yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam

pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur”.

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai berikut:

“Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini”.

Hasil dari kuesioner yang disebarakan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarakan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden).

Menurut Yang dan Miller (2008:231) menjelaskan *response rate* sebagai berikut:

“Response rate is also known as completion rate or return rate. Response rate in survey research refers to the number of people who answered the survey divided the number of people in the sample. It usually expressed in the form of a percentage. So, response rate is particularly important for anyone doing research, because sometimes sample size normally is not the same as number of units actually studied”.

Tingkat respon juga dikenal sebagai tingkat penyelesaian atau tingkat pengembalian. Tingkat respon dalam penelitian survei mengacu pada jumlah orang yang menjawab survei dibagi jumlah orang dalam sampel. Ini biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase. Jadi, tingkat respon sangat penting bagi siapa saja yang

melakukan penelitian, karena ukuran sampel kadang-kadang biasanya tidak sama dengan jumlah unit benar-benar dipelajari.

Berdasarkan pengertian di atas, rumus dari response rate adalah sebagai berikut :

$$\text{Response Rate} = \frac{\text{The number of who answered the survey}}{\text{The number of people in the sample}} \times 100\%$$

Sumber : Yang dan Miller (2012:231)

Kriteria penilaian dari response rate adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian *Response Rate*

No.	<i>Response Rate</i>	Kriteria
1.	≥ 85%	<i>Excellent</i>
2.	70% - 85%	<i>Very Good</i>
3.	60% - 69%	<i>Acceptable</i>
4.	51% - 59%	<i>Questionable</i>
5.	≤ 50%	<i>Not Scientifically Acceptable</i>

Sumber : Yang dan Miller (2012:231)

3.6 Metode Pengujian Data

Dalam hal data yang diperoleh dari responden berupa kuisisioner, maka diperlukan uji kualitas. Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Cooper dalam Umi Narimawati (2010:42) :

“Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure”.

Menurut Tony Wijaya (2013:88), menyatakan bahwa :

“Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya”.

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi *Pearson* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right] \left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]}}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:42)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi Pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument.

Pengujian validitas menggunakan korelasi product moment (indeks validitas) dinyatakan Barker et al. (2002:70) dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.5
Standar Penilaian Validitas

Kategori	Nilai
<i>Good</i>	0,50
<i>Acceptable</i>	0,30
<i>Margin</i>	0,20
<i>Poor</i>	0,10

Sumber : Baker et al. (2002:70)

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas adalah :

“Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument”.

Sedangkan menurut Tony Wijaya (2013:85) Uji reabilitas adalah :

“Berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrument. Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur”.

Metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah *split half method* teknik belah dua. Metode ini menghitung reabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar/Teknik Belah Dua. Dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{2r_1}{1 + r_b}$$

Sumber : Sugiyono (2014:131)

Keterangan

R = Reliability

r_1 = Reliabilitas internal seluruh item

r_b = Kolerasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Adapun kriteria penilaian uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Barker et al. (2002:70) dapat dilihat pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Standar Penilaian Reliabilitas

Kategori	Nilai
<i>Good</i>	0,80
<i>Acceptable</i>	0,70
<i>Marginal</i>	0,60
<i>Poor</i>	0,50

Sumber: Barker *et al.* (2002)

Selain valid instrumen penelitian juga harus andal, keandalan instrumen menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan. Seperti yang dikemukakan Barker et al (2002:70) sekumpulan butir pernyataan yang mengukur variabel dapat diterima jika memiliki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada metode *split-half* (*Spearman-Brown*).

3.6.3 Metode Analisis Data

Menurut (Umi Narimawati, 2010:41) metode analisis adalah sebagai berikut:

“Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi sumber data dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

3.6.3.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:44) definisi analisis deskriptif (kualitatif) adalah :

“Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail”.

Penelitian dengan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh tingkat pelatihan teknis perpajakan dan perencanaan pemeriksaan pajak terhadap kinerja Pemeriksa Pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Langkah-langkah yang dilakukan menurut Umi Narimawati (2010:41) adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- 2) Dihitung total skor setiap variabel / sub variabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
- 3) Dihitung skor setiap variabel / sub variabel = rata-rata dari total skor.
- 4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
- 5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$Skor Total = \frac{Skor Aktual}{Skor Ideal} \times 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:45)

Skor aktual adalah jawaban responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.7
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2.	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3.	52.01 – 68.00	Cukup Baik
4.	68.01 – 84.00	Baik
5.	84.01 – 100	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2007 :85)

3.6.3.2 Analisis Data Verifikatif

Menurut Sugiyono (2014:8) bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) merupakan:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS 2.0*.

Menurut Imam Ghazali (2016:417) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya

(*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator- indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Menurut Imam Ghozali (2016:419) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut :

“*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi”.

Model ini dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya untuk pengujian proposisi.

Menurut Imam Ghozali (2016:420) PLS dikemukakan sebagai berikut :

“PLS menggunakan literasi algoritma yang terdiri dari seri analisis *ordinary least squares* maka persoalan identifikasi model tidak menjadi masalah untuk model, juga tidak mengasumsikan bentuk distribusi tertentu untuk skala ukuran variabel. Lebih jauh lagi jumlah sampel dapat kecil dengan perkiraan kasar”.

Menurut Fornell yang dikutip Imam Ghozali (2016:420) kelebihan lain yang didapat dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) adalah sebagai SEM berbasis *variance* atau PLS ini memberikan kemampuan untuk melakukan analisis 4 jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai kedua dari analisis *multivariate*.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminacy*, serta jumlah sampel yang kecil.

Di dalam PLS variabel laten bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif (*reflective indicator*). Di samping itu, variabel yang dipengaruhi oleh indikatornya diistilahkan dengan indikator formatif (*formative indicator*). Adapun penjelasan dari jenis indikator tersebut menurut Imam Ghozali (2016:7) adalah sebagai berikut :

- 1) Model refleksif dipandang secara matematis, indikator seolah-olah sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Hal ini mengakibatkan bila terjadi perubahan dari satu indikator akan berakibat pada perubahan pada indikator lainnya dengan arah yang sama. Ciri-ciri model indikator reflektif adalah :
 - a. Arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator.
 - b. Antar indikator diharapkan saling berkorelasi (memiliki *interval consistency reliability*).
 - c. Menghilangkan satu indikator dari model pengukuran tidak akan merubah makna dan arti variabel laten.
 - d. Menghitung adanya kesalahan pengukuran (*error*) pada tingkat indikator.

- 2) Model formatif dipandang secara matematis, indikator seolah-olah sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten, jika salah satu indikator meningkat, tidak harus diikuti oleh peningkatan indikator lainnya dalam satu konstruk, tapi jelas akan meningkatkan variabel latennya. Ciri-ciri model indikator formatif adalah :
- a Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke variabel laten.
 - b Antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi.
 - c Menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna variabel.
 - d Menghitung adanya kesalahan pengukuran (*error*) pada tingkat variabel.

Keunggulan PLS antara lain :

- a PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan indikator formatif.
- b Fleksibilitas dari algoritma, dimensi ukuran bukan masalah, dapat menganalisis dengan indikator yang banyak.
- c Sampel data tidak harus besar.

Adapun cara kerja PLS menurut Imam Ghozali (2016:420) dapat dijelaskan sebagai berikut :

“*Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (keduanya variabel laten dan indikator diminimumkan”.

Semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga *set* pengaruh, yaitu :

- 1 *Inner model* yang menspesifikasi pengaruh antar variabel laten (*structural model*),
- 2 *Outer model* yang menspesifikasi pengaruh antar variabel laten dengan indikator atau variabel *manifestnya* (*measurement model*), dan
- 3 *Weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi.

Tanpa kehilangan generalisasi, dapat diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau *manifest* variabel diskala *zero means* dan unit *variance* sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dalam model.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) **Merancang Model Pengukuran**

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kompetensi *Account Representative* terdiri dari 3 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten independensi *Account Representative* terdiri dari 5 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten strategi pengamanan penerimaan pajak terdiri dari 5 variabel *manifest*.

2) **Merancang Model Struktural**

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative*) dan satu variabel laten endogen (strategi pengamanan penerimaan pajak). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model* dan *substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel

laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_b \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

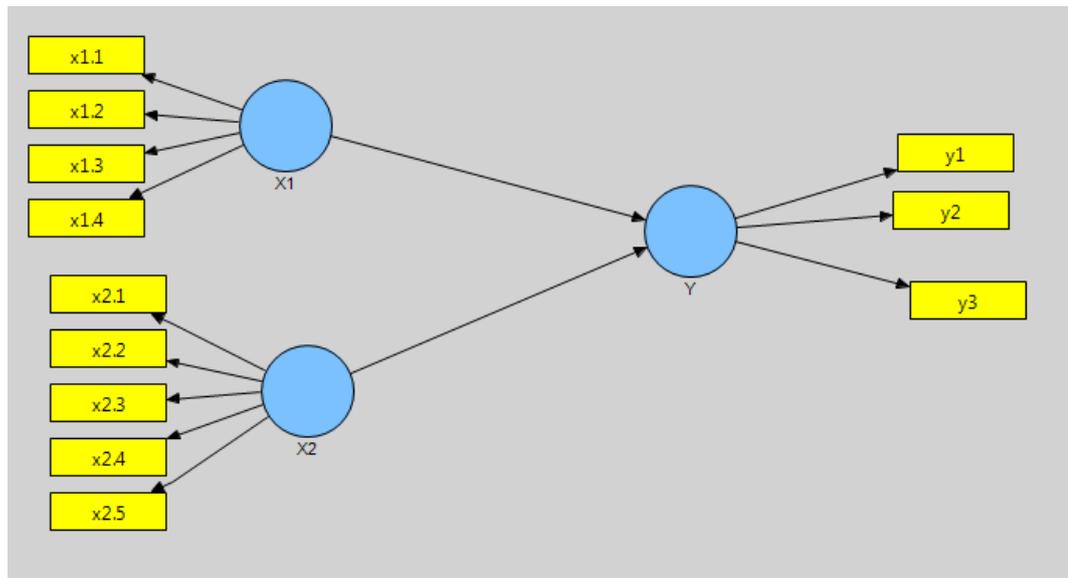
Sumber: Imam Ghazali (2016:22)

Dimana β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ζ_j adalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

Secara lengkap model strukturan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 3.1
Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan

Keterangan:

Ξ_1 = Modernisasi Administrasi Pajak (X_1)

Ξ_2 = Teknologi Informasi (X_2)

η = Kualitas Pelayanan Pajak (Y)

Untuk memahami gambar 3.1 di atas, pada tabel 3.7 berikut dijelaskan mengenai lambang-lambang statistik yang digunakan dalam model struktural.

Tabel 3.8
Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti

Lambang	Indikator	Lambang	Variabel
X _{1.1}	Restrukturisasi Organisasi	ξ ₁	Modernisasi Administrasi Pajak
X _{1.2}	Pemanfaatan <i>Bussiness Process</i> dan teknologi informasi/komunikasi		
X _{1.3}	Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia		
X _{1.4}	Pelaksanaan <i>good governance</i>		
X _{2.1}	<i>Hardware</i> (perangkat keras)	ξ ₂	Teknologi Informasi
X _{2.2}	<i>Software</i> (perangkat lunak)		
X _{2.3}	<i>Database</i> (fasilitas jaringan dan komunikasi)		
X _{2.4}	<i>Network</i> (basis data)		
X _{2.5}	<i>People</i>		
Y ₁	Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain	η	Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah
Y ₂	Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima		
Y ₃	Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak		

4) Menjabarkan Diagram Jalur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

- a. Persamaan *inner model*, menyatakan pengaruh kausalitas untuk menguji hipotesis.
- b. Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan pengaruh kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

<i>Exogenous Constructs</i>	<i>Exogenous Constructs</i>
$X = \Lambda x \zeta + \delta$	$Y = \Lambda y \eta + \varepsilon$

Sumber: Imam Ghozali (2013)

Persamaan matematis dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada gambar diagram jalur adalah sebagai berikut:

1) Persamaan model struktural (*inner model*)

$$\eta_1 = \gamma \xi + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta \eta_1 + \zeta_2$$

2) Persamaan model pengukuran (*outer model*)

a. Pengukuran Variabel Eksogen

$$X_{1.1} = \lambda_{11} \xi + \delta_1$$

$$X_{1.2} = \lambda_{21} \xi + \delta_2$$

$$X_{1.3} = \lambda_{31} \xi + \delta_3$$

$$X_{1.4} = \lambda_{41} \xi + \delta_4$$

$$X_{2.1} = \lambda_{32} \xi + \delta_1$$

$$X_{2.2} = \lambda_{32} \xi + \delta_2$$

$$X_{2.3} = \lambda_{32} \xi + \delta_3$$

$$X_{2.4} = \lambda_{32} \xi + \delta_4$$

$$X_{2.5} = \lambda_{32} \xi + \delta_5$$

b. Pengukuran Variabel Endogen

$$Y1 = \lambda_4\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$Y2 = \lambda_5\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$Y3 = \lambda_5\eta_1 + \varepsilon_3$$

Interpretasi model atau hasil pengujian pada tahap ini disesuaikan dengan data teori dan analar. Keterangan simbol disajikan pada tabel 3.10 sebagai berikut:

Tabel 3.9
Keterangan Simbol

Simbol	Keterangan	Nama
Δ	<i>Measurement Error Exogenous Indicator</i>	<i>Delta</i>
E	<i>Measurement Error Endogenous Indicator</i>	<i>Epsilon</i>
Ξ	<i>Exogenous Latent Variable</i>	<i>Ksi</i>
H	<i>Endogenous Latent Variable</i>	<i>Eta</i>
Λ	Bobot Faktor antara <i>Latent Variable</i> dengan Indikatornya	<i>Lamda</i>
Γ	Koefisien pengaruh langsung antara <i>Exogenous Latent Variable</i> dan <i>Endogenous Latent Variable</i>	<i>Gamma</i>
B	Koefisien pengaruh langsung antara <i>Endogenous Latent Variable</i> dan <i>Endogenous Latent Variable</i>	<i>Beta</i>
Z	<i>Error pada Endogenous Latent Variable</i>	<i>Zeta</i>

Sumber: Imam Gozali (2013 : 248)

5) Estimasi

Estimasi menurut Imam Ghozali (2013:85), pada tahapan ini adalah :

“Nilai γ , β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program Smart PLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model, tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan parameter lokasi (konstanta)”.

6) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

a) Uji Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada *outer model* dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

(1) Validitas konvergen (*convergent validity*) adalah nilai faktor *loading* pada laten dengan indikator-indikatornya. Faktor *loading* adalah koefisien jalur yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya (korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score*). Validitas konvergen (*convergent validity*) dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu:

- Indikator validitas: dilihat dari nilai faktor *loading* dan *t-statistic* sebagai berikut:
 - Jika nilai faktor *loading* antara 0,5-0,6 maka dikatakan cukup, sedangkan jika nilai faktor *loading* $\geq 0,7$ maka dikatakan tinggi (Imam Ghozali, 2016).
 - Nilai *t-statistic* $\geq 1,645$ menunjukkan bahwa indikator tersebut sah (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

- Reliabilitas konstruk: dilihat dari nilai output *Composite Reliability* (CR). Kriteria dikatakan reliabel adalah nilai $CR \geq 0,7$ (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).
- Nilai *Average Variance Extracted* (AVE): nilai AVE yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

(2) Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan cara melihat nilai *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk/variabel laten. *Cross loading factor* untuk mengetahui apakah variabel laten memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lain. Jika korelasi indikator dengan variabel latennya memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lain, maka dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitas diskriminan yang tinggi (Uce Indahyanti, 2013). Nilai AVE direkomendasikan $\geq 0,5$.

b) Uji Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

Uji kecocokan model struktural (*fit test of structural model*) adalah uji kecocokan pada *inner model* berkaitan dengan pengujian pengaruh antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan (Uce Indahyanti, 2013). Evaluasi menghasilkan hasil yang baik apabila :

(1) Koefisien korelasi menunjukkan pengaruh (korelasi) antara dua buah variabel, dimana nilai koefisien korelasi menunjukkan arah dan kuat pengaruh antara dua variabel. Karena data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal atau peringkat, maka koefisien korelasi yang dipakai adalah koefisien korelasi *spearman* atau koefisien korelasi *range*. Rumus dari koefisien korelasi *spearman* atau koefisien korelasi *range* adalah sebagai berikut:

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum D^2}{(N^2 - 1)}$$

Sumber: Agus Purwoto (2007:52)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

D = perbedaan skor antara dua variabel

N = jumlah subyek dalam variable

Bentuk dan besarnya koefisien korelasi (r) memiliki nilai -1 sampai dengan +1 yang dapat dikategorikan sebagai berikut :

- Jika $r \leq 0$, berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan negatif. Artinya, jika variabel bebas naik, maka variabel terikat turun. Sebaliknya, jika variabel bebas turun, maka variabel terikat naik.
- Jika $r > 0$, berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan positif. Artinya, jika variabel bebas naik, maka variabel terikat naik. Sebaliknya, jika variabel bebas turun, maka variabel terikat turun.

- Jika $r = 0$, berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tidak ada hubungan. Artinya, jika salah satu variabel berubah maka tidak berhubungan dengan variabel lainnya.
- Jika $r = -1$ atau 1 , berarti antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan negatif/positif yang kuat sempurna.

Berdasarkan kategori koefisien korelasi di atas, maka kriteria penilaian koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.10
Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	0,000-0,199	Sangat Rendah
2.	0,200-0,399	Rendah
3.	0,400-0,599	Sedang
4.	0,600-0,799	Kuat
5.	0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:250)

- (2) Koefisien pengaruh antar variabel tersebut signifikan secara statistik yaitu dengan nilai $t\text{-statistic} \geq 1,645$. Taraf nyata atau taraf keberartian (α) dalam penelitian ini adalah 0,1, dimana di dalam tabel distribusi normal nilainya adalah 1,645. Apabila nilai $t\text{-statistic} \geq 1,645$ berarti ada suatu pengaruh antar variabel dan menunjukkan bahwa model yang dihasilkan semakin baik (Uce Indahyanti, 2013).
- (3) Nilai koefisien determinasi (R^2 atau *R-square*) mendekati nilai 1. Nilai R^2 untuk konstruk dependen menunjukkan besarnya pengaruh/ketepatan konstruk independen dalam mempengaruhi konstruk dependen. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen yang dihipotesiskan dalam persamaan mampu menerangkan

variabel endogen. Nilai R^2 ini dalam PLS disebut juga *Q-square predictive relevance*. Besarnya R^2 tidak pernah negatif dan paling besar sama dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 , berarti semakin baik model yang dihasilkan (Uce Indahyanti, 2013). Pengukuran R^2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah ukuran Guilford yang didapatkan dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.11
Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien Determinasi	Tafsiran
$> 0,40$	Sangat Rendah
$0,40 \leq R^2 < 0,16$	Rendah
$0,16 \leq R^2 < 0,49$	Sedang/Cukup
$0,49 \leq R^2 < 0,81$	Tinggi
$0,81 \leq R^2 \leq 1,00$	Sangat Tinggi

Sumber: Uce Indahyanti (2013)

c) Uji kecocokan seluruh model/model gabungan

Uji kecocokan seluruh model/model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata *R-square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi sebagai berikut :

Tabel 3.12
Kriteria Nilai *GoF*

Nilai	Kriteria
$\geq 0,1$	Kecil
$0,1 < GoF \leq 0,25$	Moderat
$0,25 < GoF \leq 0,36$	Substansial
$> 0,36$	Kuat

Sumber: Uce Indahyanti (2013)

3.7 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K., (2009:112) Pengujian hipotesis adalah :

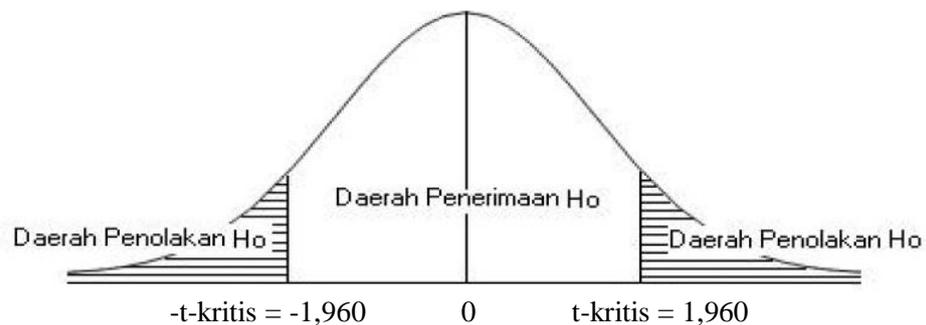
“Prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak”.

Langkah-langkah pengujian hipotesis menurut Surhayadi dan Purwanto S.K. (2009:112) adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1). H_0 (hipotesis nol) adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi. H_1 (hipotesis alternatif) adalah suatu pernyataan yang

diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesis nol adalah salah. H_0 mempunyai tanda persamaan $=, \leq, \geq, \neq$, sedangkan H_1 mempunyai tanda persamaan $\neq, <, \text{ dan } >$.

- b) Menentukan taraf nyata, yaitu probabilitas menolak hipotesis nol yang benar. Semakin kecil semakin baik. Besar taraf nyata bisa 0,1; 0,05; dan 0,01.
- c) Uji statistik dengan menggunakan uji t untuk sampel kecil.
- d) Menentukan daerah keputusan, yaitu nilai Z kritis dari taraf nyata.



Gambar 3.2
Daerah Keputusan Hipotesis

- e) Menentukan keputusan, yaitu menentukan nilai uji statistik dengan daerah keputusan”.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \gamma_{1.1} = 0$: Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan

$H_1 : \gamma_{1.1} \neq 0$: Pengaruh ξ terhadap η signifikan

$H_0 : \gamma_{2.1} = 0$: Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan

$H_1 : \gamma_{2.1} \neq 0$: Pengaruh ξ terhadap η signifikan.

Statistik uji yang digunakan adalah :

$$t = \frac{\check{y}_{31}}{SE(\check{y}_{31})}$$

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,960.

Pengujian secara parsial

Hipotesis :

$H_{01}; \gamma_{1.1} = 0$, Modernisasi Administrasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

$H_{11}; \gamma_{1.1} \neq 0$, Modernisasi Administrasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

$H_{02}; \gamma_{2.1} = 0$, Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

$H_{12}; \gamma_{2.1} \neq 0$, Teknologi Informasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Kriteria Pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel} (1,960)$ maka H_0 ditolak, berarti H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel} (1,960)$ maka H_0 diterima, berarti H_1 ditolak.