BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Adapun pengertian objek penelitian menurut Sugiyono (2012:13), adalah sebagai berikut:

> "Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, *valid*, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)".

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepatuhan pajak, dan penerimaan pajak.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2012:29) metode deskriptif, adalah sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan

atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2009:45), adalah sebagai berikut:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Metode verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik, yaitu Analisis Jalur (*Path Analysis*).

3.2.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Menurut Jonathan Sarwono (2006:79), pengertian desain penelitian adalah sebagai berikut:

> "Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah diharapkan".

Sugiyono (2012:18) mengemukakan bahwa proses penelitian kuantitatif dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis

5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan

Berdasarkan proses penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka desain pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber masalah

   Membuat identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian sehingga mendapatkan judul sesuai dengan masalah yang ditemukan.

2. Rumusan masalah

   Setelah masalah diidentifikasikan dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Rumusan masalah dalam penelitian ini telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian dan diperinci dalam identifikasi masalah dan rumusan masalah.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis), maka peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis). Telaah teoritis mempunyai tujuan untuk menyusun kerangka teoritis yang menjadi dasar untuk menjawab masalah atau pertanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual). Maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak dan berimplikasi pada penerimaan pajak.

5. Metode penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode ini adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah, tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian kali ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif.

6. Menyusun instrumen penelitian

   Instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara dan observasi. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir berupa jawaban atas rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel menurut Nur Indriantoro dalam Umi Narimawati (2010:31) sebagai berikut:

> "Operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak dan implikasinya terhadap penerimaan pajak maka operasionalisasi variabel penelitian dapat disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Kuesioner
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. (Lovelock dalam Lena Ellitan, 2009:117)	1. *Reliability* (Keandalan) 2. *Assurance* (Jaminan/Kepasti-an) 3. *Emphaty* (Empati) 4. *Responsiveness* (Daya tanggap) 5. *Tangible* (Bukti fisik) (Fitzsimmons dalam Lena Ellitan, 2009:119)	Ordinal	1-3 4-7 8-10 11-13 14-16
Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Safri Numantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)	1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) 3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)	Ordinal	17 18-20 21-23 24-25

Penerimaan Pajak (Z)	Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan. (Suryadi, 2009:105)	Jumlah Penerimaan Pajak Tahun 2011	Rasio	-

Dalam operasionalisasi variabel ini, variabel menggunakan skala ordinal dan rasio. Pengertian dari skala ordinal menurut Umi Narimawati (2010:23) adalah sebagai berikut :

"Skala pengukuran ordinal memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu".

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Skala likert menurut Sugiyono (2010:132) adalah sebagai berikut:

"Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert Untuk Kuesioner Positif

Jawaban Responden	Skor
A	5
B	4
C	3
D	2
E	1

Sumber : Sugiyono (2012:87)

Sedangkan skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan negatif adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Likert Untuk Kuesioner Negatif

Jawaban Responden	Skor
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5

Sumber: Sugiyono (2012:88)

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I" adalah data sekunder dan primer.

1. Data Primer

   Menurut Sugiyono (2012:139) menjelaskan sumber primer adalah sebagai berikut:

   "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

   Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini wajib pajak.

2. Data Sekunder

   Menurut Sugiyono (2012:141) mendefinisikan data sekunder adalah sebagai berikut:

   "Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan".

   Menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah pihak KPP, yaitu data penerimaan pajak.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Untuk menunjang hasil penelitian, maka peneliti melakukan pengelompokan yang diperlukan ke dalam dua golongan, yaitu sebagai berikut:

1. Populasi

Definisi populasi menurut Sugiyono (2012:80), yaitu sebagai berikut:

> "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan definisi di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian, maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 9 KPP Pratama di Wilayah Kanwil Jabar I. Maka populasi untuk masing-masing variabel terdiri dari sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pajak

Populasi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan Pajak (Y) dalam penelitian ini adalah 9 KPP Pratama di wilayah Kanwil Jabar I. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi pada 9 KPP di wilayah Kanwil Jabar I. Jumlah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang akan di bagikan kuesioner disesuaikan dengan jumlah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi di masing-masing KPP. Dengan pertimbangan jumlah responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di 9 KPP di wilayah Kanwil Jabar I terlalu banyak, sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk menyebarkan kuesioner yang terlalu banyak dengan alasan waktu, biaya dan sebagainya, maka dari 9 KPP di wilayah Kanwil Jabar I, pada 8 KPP wajib pajak yang diambil sebanyak 11 wajib pajak, sementara 1 KPP lainnya sebanyak 12 Wajib Pajak. Hal ini diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Populasi Penelitian

No.	Nama KPP	Responden Wajib Pajak Orang Pribadi
1	KPP Pratama Bandung Karees	11 wajib pajak
2.	KPP Pratama Bandung Sumedang	11 wajib pajak
3.	KPP Pratama Bandung Tegalega	11 wajib pajak
4.	KPP Pratama Bandung Cibeunying	11 wajib pajak
5.	KPP Pratama Bandung Bojonegara	11 wajib pajak
6.	KPP Pratama Bandung Soreang	11 wajib pajak
7.	KPP Pratama Bandung Majalaya	11 wajib pajak
8.	KPP Pratama Bandung Cimahi	11 wajib pajak
9.	KPP Pratama Bandung Cicadas	12 wajib pajak
Jumlah		100 wajib pajak

Berdasarkan perhitungan diatas maka penulis menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 100 sampel.

b. Penerimaan Pajak

Populasi untuk variabel penerimaan pajak (Z) dalam penelitian ini adalah 9 KPP Pratama di wilayah Kanwil Jabar I, jadi data yang diperoleh/diambil tiap-tiap KPP adalah 1 tahun, data yang diambil adalah tahun 2011.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) menyatakan bahwa pengertian sampel adalah sebagai berikut:

> "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Sampel yang digunakan dalam pemilihan data menggunakan *non probability sampling*, yaitu dengan menggunakan sampling jenuh (sensus).

Pengertian sampling jenuh menurut sugiyono (2012:85), yaitu:

> "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel".

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 9 KPP Pratama di Wilayah Kanwil Jabar I. Serta sensus dapat diartikan sebagai suatu perhitungan atau pengukuran terhadap semua elemen atau bagian di dalam suatu populasi.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu studi kepustakaan *(Library Research)* dan studi lapangan (*Field Research*). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari buku-buku sumber yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

   Dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

   a. Wawancara, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan langsung melalui tanya jawab antara penulis dengan petugas yang berwenang yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Pengertian Wawancara menurut Umi Narimawati (2007:64), yaitu:

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara (pengumpul data) dengan responden (sumber data).

b. Observasi, yaitu cara pengambilan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang sedang diteliti, dengan maksud untuk membandingkan keterangan-keterangan yang diperoleh dengan kenyataan.

   Pengertian Observasi menurut Umi Narimawati (2007:63), yaitu:

   Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan oleh pengumpul data terhadap gejala/peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian.

c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebar daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah kuesioner.

   Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristrik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan-pertanyaan yang layak untuk digunkan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian

3.2.4.1 Uji Validitas

Menurut Cooper dalam Umi Narimawati (2010:42), menjelaskan definisi validitas adalah sebagai berikut:

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

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:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}]\,[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}]}}$$

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

Hasil uji validitas untuk setiap butir kuesioner dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan pajak (Y) dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Pernyataan Kuesioner	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
P1	0.645	0,3	Valid
P2	0.580	0,3	Valid
P3	0.573	0,3	Valid
P4	0.651	0,3	Valid
P5	0.707	0,3	Valid
P6	0.390	0,3	Valid
P7	0.503	0,3	Valid
P8	0.396	0,3	Valid
P9	0.629	0,3	Valid
P10	0.681	0,3	Valid
P11	0.686	0,3	Valid
P12	0.352	0,3	Valid
P13	0.751	0,3	Valid
P14	0.491	0,3	Valid
P15	0.582	0,3	Valid
P16	0.555	0,3	Valid

Sumber: Lampiran Data yang diolah 2012

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepatuhan Pajak (Y)

No. Pernyataan Kuesioner	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
P1	0.590	0,3	Valid
P2	0.508	0,3	Valid
P3	0.582	0,3	Valid
P4	0.544	0,3	Valid
P5	0.645	0,3	Valid
P6	0.659	0,3	Valid
P7	0.683	0,3	Valid
P8	0.598	0,3	Valid
P9	0.646	0,3	Valid

Sumber: Lampiran Data yang diolah 2012

Hasil pada tabel di atas menunjukan bahwa untuk seluruh item pernyataan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepatuhan pajak diperoleh semua item memiliki nilai korelasi skor item

pernyataan dengan total skor untuk masing-masing variabel lebih dari 0,3. Sehingga disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut *Coope*r dalam Umi Narimawati (2010:43), definisi reliabilitas adalah sebagai berikut:

> *"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency".*

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas 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 instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

a. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II

b. Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II

c. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II

$$\frac{2Ґb}{1+Ґb}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:44)

d. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Ґ1 = \frac{2Ґb}{1+Ґb}$$

Sumber:Umi Narimawati(2010:44)

Dimana : Ґ1 = reliabilitas internal seluruh item
Ґ*b* = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

Teknik yang digunakan untuk menguji keandalan kuesioner pada penelitian ini adalah metode *split-half* dari *Spearman-Brown*. Nilai koefisien reliabilitas dikatakan reliable apabila bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,7. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *split-half* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.900	0,70	Reliabel
Kepatuhan pajak (Y)	0.795	0,70	Reliabel

Sumber: Lampiran

Nilai reliabilitas butir pertanyaan pada kuesioner yang sedang diuji lebih besar dari 0,70, hal ini menunjukan bahwa butir kuesioner memiliki keandalan yang tinggi.

3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)

Sehubungan dengan tingkat pengukuran untuk variabel X, Y, dan variabel Z dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, sedangkan syarat analisis dengan verifikatif uji statistik menggunakan korelasi *pearson* minimal berskala interval, maka data yang berskala ordinal harus ditingkatkan menjadi skala interval.

Sebagaimana yang telah dirancang dalam operasionalisasi variabel, maka nilai variabel-variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak diukur dengan menggunakan kuesioner dan data merupakan data yang berskala ordinal. Dengan menggunakan tipe pertanyaan tertutup (*close end question*) setiap item ditentukan peringkat dengan lima alternatif jawaban. Pilihan jawaban responden merupakan nilai skor jawaban, sehingga variabel diperoleh dari data skor jawaban dari setiap item.

Untuk mentransformasikan skala ordinal menjadi skala interval digunakan MSI (*Method Successive Interval*), teknik tersebut merupakan teknik paling sederhana dalam mentransformasikan skala ordinal menjadi skala interval.

Langkah-langkah dalam menganalisis data dengan menggunakan MSI adalah sebagai berikut :

1. Menentukan secara jelas variabel apa yang akan diukur.
2. Menentukan berapa responden yang memperoleh skor-skor sudah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut sebagai proporsi.

4. Tentukan proporsi kumulatif (proporsi kumulatif mendekati distribusi normal baku).
5. Dengan menggunakan tabel distribusi standar, kita akan menentukan nilai Y.
6. Tentukan nilai densitas untuk setiap nilai Y yang diperoleh.
7. Menentukan nilai skala.
8. Menentukan nilai transformasi.

$$Y = SV + [k]$$

Dimana, $k = 1 + SV_{minimum}$

Dalam pengujian analisis statistik penelitian ini proses pentrasformasian data ordinal menjadi data interval menggunakan bantuan program computer, yaitu *Microsoft Office EXCEL 2010 (Analyze)*.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Agar penulis dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya maka harus dilakukan tahapan analisis dan pengujian hipotesis. Untuk melakukan sebuah analisis data dan pengujian hipotesis, terlebih dahulu penulis akan menentukan metode apa yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dan merancang metode untuk menguji sebuah hipotesis.

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dan Metode Verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian

deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

1. Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.
2. Penelitian Verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

1. Analisis Data Deskriptif

Pengertian Analisis Data Deskriptif menurut Umi Narimawati (2010:45), yaitu:

> "Jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh KPP berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data".

Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing masing variabel penelitian.

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif 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/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = 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:

$$\frac{Skor\ aktual}{skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati(2010:45)

Skor aktual adalah jawaban seluruh 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 berikut:

Tabel 3.8
Kriteria Presentase 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
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Umi Narimawati (2007:85)

2. Analisis Data Verifikatif

Pengertian Analisis Data Verifikatif menurut Umi Narimawati (2010:46), yaitu:

> "Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif."

Data yang digunakan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, dan Kepatuhan Pajak (Y) merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, Penerimaan Pajak (Z) berbentuk rasio, data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

Pengertian *Method of Successive Interval* menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011:55), yaitu:

> "Metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval".

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan/pernyataan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

Karena data Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pajak pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan Penerimaan Pajak merupakan data sekunder yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama, agar data kedua

variabel dapat dipasangkan maka data hasil kuesioner yang telah diintervalkan dirata-ratakan pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga akan diperoleh satu nilai yang mewakili semua hasil kuesioner pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan dipasangkan dengan Penerimaan Pajak masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama, analisis ini menggunakan analisis jalur.

Selanjutnya analisis yang digunakan dalam metode penelitian verifikatif adalah :

a. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian ini selain menggunakan metode deskriptif juga menggunakan metode verifikatif. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik, yaitu Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Model analisis jalur, adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1
Model analisis jalur

Keterangan :
Z = Penerimaan Pajak
Y = Kepatuhan Pajak
X = Kualitas Pelayanan
PYX = Koefisien jalur Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak
PZY = koefisien jalur Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak
ε = Pengaruh faktor lain

b. Analisis Korelasi

Menurut Sudjana dalam Umi narimawati (2010:49), pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi *Pearson* dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum \mathrm{XiYi}) - (\sum \mathrm{Xi})(\sum \mathrm{y})}{\sqrt{\{n\left(\sum \mathrm{Xi}^2\right) - (\sum \mathrm{Xi})^2\}\{n\left(\sum \mathrm{yi}^2\right) - (\sum \mathrm{yi})^2\}}}$$

dimana : $-1 \leq r \leq +1$
r = koefisien korelasi
x = Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak
z = Penerimaan Pajak
n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel 3.9 dibawah ini:

Tabel 3.9
Tingkat Keeratan Korelasi

0 – 0.20	Sangat rendah (hampir tidak ada hubungan)
0.21 – 0.40	Korelasi yang lemah
0.41 – 0.60	Korelasi sedang
0.61 – 0.80	Cukup tinggi
0.81 – 1	Korelasi tinggi

Sumber: Syahri Alhusin (2003: 157)

c. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$.

$$Kd = r^2 \, x \, 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

Dimana : d : Koefisien Determinasi
r : Koefisien Korelasi

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak, Pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak, serta Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis jalur dan korelasi. Berhubung data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi atau sensus, maka tidak dilakukan uji signifikansi.

Jadi untuk menjawab hipotesis penelitian, koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Pada pengujian secara parsial apabila nilai koefisien jalur variabel yang sedang diuji tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur variabel yang sedang diuji sama dengan nol maka Ho diterima. Pada pengujian simultan apabila ada nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka Ho diterima.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

A. Menetapkan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, maka peneliti menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya, yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak, dan hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang diformulasikan untuk diterima dengan perumusan sebagai berikut.

1. H_0 : Pyx = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak

2. H_0 : Pzy = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

B. Kriteria pengujian

Jika terdapat nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka H_0 ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka H_0 diterima.