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.

Menurut **Sugiyono (2011:13)** objek penelitian adalah:

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

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu yang objektif, *valid* dan *realible*. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

3.2.Metode Penelitian

Menurut **Sugiyono (2011:2)** metode penelitian diartikan sebagai:

> "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 penjabaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, mencatat data, baik primer maupun sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atau data yang diperoleh.

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

Pengertian metode deskriptif menurut **Sugiyono (2011:29)** 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."

Selanjutnya menurut **Mashuri (2009:45)** pengertian metode verifikatif 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."

Dalam penelitian ini, metode deskriptif dan verifikatif tersebut digunakan untuk menguji Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung serta menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y, variabel X terhadap Z dan variabel Y terhadap Z yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan 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.

Menurut **Jonathan Sarwono (2006:27)** bahwa:

"Desain penelitian bagaikan alat penuntun bagi peneliti dalam melakukan proses penentuan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, koleksi data dan analisisnya."

Lebih jelasnya lagi **Jonathan Sarwono (2006:79)** mengibaratkan bahwa:

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

Sedangkan Desain penelitian menurut **Moh. Nazir (2003:84)** memaparkan bahwa:

> "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian."

Dari definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya dapat ditetapkan judul yang akan diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi difokuskan pada pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan. Oleh karena itu penulis mengambil judul Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan (variable X) sebagai variabel bebas (independent), Kualitas Pelayanan (variable Y) sebagai variabel intervening dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (variabel Z) sebagai variabel terikat (dependent).
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi.
3. Menetapkan rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak

dirumuskan secara jelas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Cicadas Bandung.
b) Bagaimana kualitas pelayanan di KPP Pratama Cicadas Bandung.
c) Bagaimana kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cicadas Bandung.
d) Seberapa besar pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan secara parsial dan simultan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

4. Menetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan.
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori. Penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini: Pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan.
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan. Pengukuran dengan skala ordinal karena data yang diukurnya berupa tingkatan, namun akan dilakukan proses interval dengan metode MSI.
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*, dengan teknik

sampling insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

8. Melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, dan analisis jalur.
9. Melaporkan hasil penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diuraikan desain dari penelitian ini, seperti pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	**Desain Penelitian**			
	Jenis Penelitian	**Metode yang digunakan**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T - 1	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Wajib Pajak Badan	*Cross Sectional*
T - 2	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Wajib Pajak Badan	*Cross Sectional*
T - 3	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Wajib Pajak Badan	*Cross Sectional*
T - 4	*Descriptive & Verifikatif*	*Descriptive dan eksplanatory Survey*	Wajib Pajak Badan	*Cross Sectional*

Dari tabel di atas dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Cicadas Bandung, digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di KPP Pratama Cicadas Bandung, digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan pada KPP dengan waktu yang telah dijadwalkan.

3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung, digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan pada KPP.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan moderniasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan secara parsial dan simultan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, digunakan metode deskriptif analisis dan verifikatif.

3.2.2.Operasionalisasi Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian.

Menurut **Sugiyono (2011:3)** menerangkan bahwa:

> "Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya."

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 pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. *Variable Independen* (X) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen (terikat). Data yang menjadi variabel bebas (Variabel X) adalah Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan.
2. *Variabel Intervening* (Y) atau variabel penyela/antara yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Data yang menjadi variabel penyela/antara (Variabel Y) adalah Kualitas Pelayanan.
3. *Variable Dependen* (Z) atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat (Variabel Z) adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tentang pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung akan dijelaskan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran	No. Pertanyaan
Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan (Variabel X)	"Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah suatu proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia." **Indra Ismawan (2001:81).**	1. Sistem Administrasi	• Perbaikan kinerja administrasi	Ordinal	1 s/d 2
			• Efisien		3
			• Ekonomis		4
			• Cepat		5
		2. Kinerja	Melaksanakan kewajiban dan tanggungjawab sesuai yang diharapkan	Ordinal	6 s/d 7
		3. Efektivitas Pengawasan	• Reorganisasi direktorat jenderal pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak	Ordinal	8 s/d 9
			• Peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan		10
			• Peningkatan mutu sarana dan prasarana		11
			• Penyusunan rencana kerja operasional		12
		4. SDM Profesional	• Pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat	Ordinal	13
			• Penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya		14
Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	"Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut	1. Tempat Pelayanan Terpadu	• Penerimaan dokumen	Ordinal	15
			• Sarana yang nyaman		16
		2. *Account Reprensetatif* (AR)	• *Knowledge* (pengetahuan)	Ordinal	17
			• *Skills* (keahlian atau kemampuan)		18
			• *Attitude* (sikap atau perilaku)		19
		3. *Help Desk*	Informasi	Ordinal	20

	membagi harapan pelanggan." **Lewis** dan **Baums (2007:47)** dikutip oleh **Lena Elitan, Ph.D** dan **Lina Anatan,Msi**.	4. *Complain Center*	• Menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak	Ordinal	21
			• Memberikan solusi kepada Wajib Pajak		22
		5. Media Informasi Pajak	• Website	Ordinal	23
			• Pojok pajak		24
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Variabel Z)	"Kepatuhan wajib pajak suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya." **Norman D. Nowak (Moh. Zain, 2004)** dikutip oleh **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, (2006:110)**.	1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. **(Siti Kurnia Rahayu, 2006:110)**	• Mendaftarkan diri	Ordinal	25
			• Melaporkan SPT tepat waktu		26
		2. Kepatuhan Material suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. **(Siti Kurnia Rahayu, 2006:110)**	• Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar	Ordinal	27
			• Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya		28
			• Mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar		29 s/d 30

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala likert menurut **Sugiyono (2011:93)** adalah sebagai berikut:

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

Untuk 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 3.3
Skor Pernyataan Positif

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2011:94

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

Tabel 3.4
Skor Pernyataan Negatif

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	1
2.	Setuju	2
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak Setuju	4
5.	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: Sugiyono, 2011:94

3.2.3.Sumber Data dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1.Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai "Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan" adalah data primer dan data sekunder.

Menurut **Sugiyono (2011:137)** mendefinisikan data 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 kepada responden untuk mengetahui tanggapan tentang penelitian yang akan diteliti, yaitu Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Sedangkan **Sugiyono (2011:136)** mendefinisikan sumber data sekunder:

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

3.2.3.2 .Tenik Penentuan Data

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut **Sugiyono (2011:80)** menyatakan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut:

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

Dari pengertian diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak badan berjumlah 288 orang.

2. Sampel

Menurut **Sugiyono (2011:81)** menyatakan bahwa pengertian sampel adalah sebagai berikut:

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

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* dilakukan secara acak berdasarkan unit lokasi wajib pajak dan jumlah responden masing-masing tanpa memperhatikan strata, karena untuk menghilangkan kemungkinan bias. Menurut **Sugiyono (2011:867)** *sampling insidental* sebagai berikut:

> "*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data."

Hakekat dari pengambilan sampel berdasarkan kebetulan (*Sampling Insidental*) ini adalah bahwa setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel, apabila anggota populasi bertemu secara kebetulan dengan peneliti dan bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin,* pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut:

$$n = \frac{288}{1 + 288(0.05)^2}$$

$$= \frac{288}{1.72}$$

$$= 167.44 \rightarrow 167$$

3.2.4.Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Cicadas Bandung) dan data sekunder (Penelitian Kepustakaan).

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

Yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan dengan mengamati

kegiatan Kantor Pelayanan Pajak yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

b. Wawancara atau *Interview*

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa yang berkaitan dengan Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

c. Kuesioner

Merupakan 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 ini yaitu berupa data-data mengenai Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Mulai dari literatur, buku-buku yang ada. Adapun dokumen-dokumen yang menggambarkan sejarah KPP Pratama Cicadas Bandung, dokumen yang menerangkan struktur organisasi pada KPP Pratama Cicadas Bandung.

3.2.5.Teknik Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab setiap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Dalam mengatasi hal tersebut, maka diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji realibitas. Jika validitas dan realibilitas tidak diketahui, maka akibatnya menjadi fatal dalam memberikan kesimpulan ataupun memberi alasan terhadap hubungan-hubungan antar variabel, bahkan secara luas validitas dan realibilitas mencakup mutu seluruh proses pengambilan data sejak konsep disiapkan sampai data siap untuk dianalisis. Pengujian validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menyangkut pada ketepatan alat ukur itu sendiri.

3.2.5.1.Uji Validitas

Menurut **Cooper** dalam **Umi Narimawati (2010:42)**, validitas adalah:

"Validity is a characteristic of measuraenment 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.

Tabel 3.5
Standar Penilaian Untuk Validitas

	Validity
Good	0,50
Acceptable	0,30
Marginal	0,20
Poor	0,10

Sumber: Barker *et al*, 2002:70

Untuk menguji tingkat kesahihan alat ukur digunakan teknik korelasi, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing item pernyataan atau pertanyaan terhadap totalnya. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Item yang memiliki korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika r = 0,3. Jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument

tersebut dinyatakan tidak valid. Selanjutnya angka korelasi yang bernilai positif berarti bahwa data valid. Metode korelasi yang digunakan adalah korelasi produk momen. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: Sugiyono, 2008:248

Dimana :
R = Kooefesien korelasi item yang dicari
X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
Y = Adalah skor total yang diperoleh subjek seluruh item
n = Jumlah subjek

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikasi 5%).

Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n-2$$

Sumber: Umi Narimawati, 2010:42

Dimana :
n = ukuran sampel
r = Koefisien Korelasi Pearson
df = degree of freedom = n-2

Keputusan pengujian validitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan dengan 5% satu sisi adalah:

1. Item instrument dikatakan valid jika $t\text{-}_{hitung} > t_{tabel}$ maka instrument tersebut dapat digunakan.
2. Item instrument dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka item tersebut tidak dapat digunakan.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 18.0 for windows* diperoleh hasil uji validitas kuesioner ketiga variabel seperti dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Butir Pertanyaan	Indeks validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item_1	0, 655	0,30	Valid
Item_2	0, 436	0,30	Valid
Item_3	0, 635	0,30	Valid
Item_4	0, 453	0,30	Valid
Item_5	0, 687	0,30	Valid
Item_6	0, 583	0,30	Valid
Item_7	0, 682	0,30	Valid
Item_8	0, 634	0,30	Valid
Item_9	0, 742	0,30	Valid
Item_10	0, 625	0,30	Valid
Item_11	0, 732	0,30	Valid
Item_12	0, 621	0,30	Valid
Item_13	0, 528	0,30	Valid
Item_14	0, 472	0,30	Valid

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanaan

Butir Pertanyaan	Indeks validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item_1	0, 679	0,30	Valid
Item_2	0, 589	0,30	Valid
Item_3	0, 688	0,30	Valid
Item_4	0, 586	0,30	Valid
Item_5	0, 569	0,30	Valid
Item_6	0, 703	0,30	Valid
Item_7	0, 562	0,30	Valid
Item_8	0, 564	0,30	Valid
Item_9	0, 670	0,30	Valid
Item_10	0, 631	0,30	Valid

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Butir Pertanyaan	Indeks validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item_1	0, 603	0,30	Valid
Item_2	0, 730	0,30	Valid
Item_3	0, 772	0,30	Valid
Item_4	0, 749	0,30	Valid
Item_5	0, 615	0,30	Valid
Item_6	0, 630	0,30	Valid

Pada ketiga tabel di atas dapat dilihat nilai indeks validitas setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai 0,30, artinya semua butir pertanyaan yang diajukan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian.

3.2.5.2.Uji Reliabilitas

Menurut **Sugiyono (2011:3)** reliabiltas adalah sebagai berikut:

"Derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu."

Selain memiliki tingkat kesahihan (validitas) alat ukur juga harus memiliki kekonsistenan. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik 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
d. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Umi Narimawati, 2010:44

Dimana :

r_1 = reliabilitas internal seluruh item
r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

Tabel 3.9
Standar Penilaian Untuk Reliabilitas

	Reliability
Good	0,80
Acceptable	0,70
Marginal	0,60
Poor	0,50

Sumber: Barker et al, 2002:70

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 memilki

koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *split-half* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan	0, 883	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0, 902	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0, 845	0,70	Reliabel

Koefisien reliabilitas kedua variabel lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel dalam mengungkap variabel yang sedang diteliti.

3.2.5.3.Transformasi Data

Sebagaimana yang telah dirancang dalam operasionalisasi variabel, maka nilai variabel-variabel: pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak badan 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.

Selanjutnya teknik analisis jalur mengharuskan syarat data yang mempunyai tingkat pengukuran sekurang-kurangnya interval, sehingga untuk variabel bebas, yaitu mempunyai tingkat pengukuran ordinal harus diubah menjadi interval. Karena itu melalui *methode of successive intervals* dilakukan transformasi data dengan langkah kerja sebagai berikut:

a. Dari data yang berskala ordinal, lalu dikelompokkan jawaban pada masing-masing item.
b. Untuk setiap item hitung frekuensi jawaban (f), berapa jumlah responden, mana yang mendapatkan nilai 1, 2, 3, 4 atau 5.
c. Tentukan proporsi (p) dengan cara membagi frekuansi dengan jumlah responden.
d. Hitung frekuensi kumulatif (pk).
e. Hitung nilai Z, untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
f. Melalui tabel kurva ordinat normal, maka akan diperoleh kepadatan (*density*) dari setiap kategori item.
g. Setelah diperoleh seluruh nilai batas (daerah kepadatan) proporsi kumulatif tiap katogori, kemudian hitung nilai skala (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Nilai\ Skala(NK) = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit\ -\ Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit\ -\ Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

h. Mengubah *scale value* (NK) terkecil menjadi sama dengan 1 (satu) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *transformed scale value* (TSV).
i. Menyiapkan pasangan data dari variabel independen dan dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis.

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun di dalam

proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan program *software* MSI.

3.2.6.Rancangan Analisis dan Uji 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.

3.2.6.1.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 dilapangan.

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

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

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. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing masing variable penelitian.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif adalah sebagai berikut:

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

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati, 2007:85

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 3.11
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

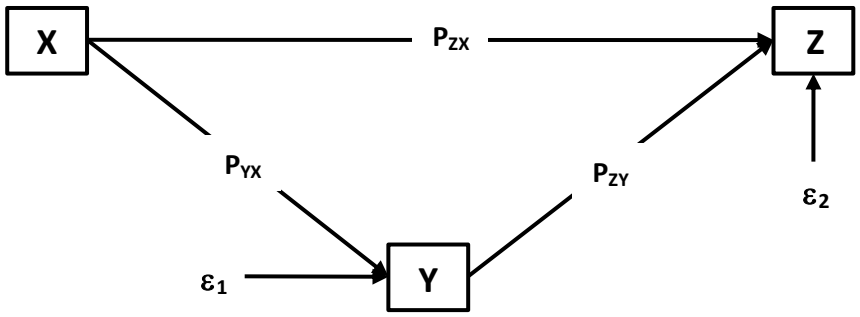
Sumber: Umi Narimawati, 2007:85

II. Analisis Data Verifikatif

A. 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

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:

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

Sumber: Umi Narimawati, 2010:50

Dimana : $-1 \leq r \leq +1$
r = koefisien korelasi
x = Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan
z = Kepatuhan Wajib Pajak Badan
n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada Tabel 3.12 di bawah ini:

Tabel 3.12
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 variable bebas atas nilai variable bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variable terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$

$$Kd = r^2 \, x100\%$$

Sumber: Umi Narimawati, 2010:50

Dimana :
Kd : Koefisien Determinasi
r : Koefisien korelasi

3.2.6.2 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Dengan memperhatikan

karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

1. Pengujian Secara Simultan/Total.

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

a. Rumus uji F yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1)R^2_{Y.X.....}}{k(1-R^2_{Y.X.....})}$$

Sumber: Umi Narimawati, 2010:51

Dimana:
F = Nilai F hitung
R = Koefisien korelasi
k = Jumlah variabel
n = Jumlah responden

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variable bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variable terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel *Analisis of Variance* (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan *microsoft*. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) ditolak dan sebaliknya.

Menurut **Sudjana** dalam **Umi Narimawati (2010:51)** perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (*Pearson).*

b. Hipotesis

H_0 ; $\rho = 0$, Secara simultan Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

H_1 ; $\rho \neq 0$, Secara simultan Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

Menurut **Guilford (1956:480)**, bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut:

Taksiran koefisien korelasi yang dikategorikan menurut metode *Guilford* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.13
Kategori Korelasi Metode *Guilford*

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Moderat / Cukup
0,61 – 0,80	**Erat**
0,81 – 1,00	Sangat erat

Sumber: Umi Narimawati, 2010:52

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah ρyxi $\neq$ 0. Untuk mengetahui ρyxi yang tidak sama dengan nol , maka dilakukan pengujian secara parsial.

2. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut:

a. Rumus uji t yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{P_{YX1}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{XY.....Xk})CRii}{(n-k-1)}}} \quad I = 1,2,3.....,5$$

Sumber: Umi Narimawati, 2010:53

Dimana:

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

b. Hipotesis

H_{01} ; ρ = 0, Modernisasi Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

H_{11} ; ρ $\neq$ 0, Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

H_{02} ; ρ = 0, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

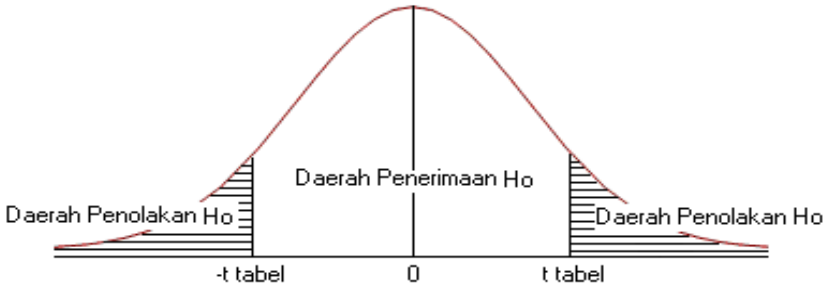
H_{12} ; ρ $\neq$ 0, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila t_{hitung} < dari t_{tabel} (α = 0,05)

Jika menggunakan tingkat kekeliruan (α = 0,05) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada hubungannya.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada hubungannya.



Sumber: Sugiyono, 2011:185

Gambar 3.2
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipótesis