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 (2010:13) menjelaskan bahwa:

> "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)".

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif.

Menurut Sugiyono (2010:29) menjelaskan bahwa:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan rumusan masalah ke satu dan ke dua. Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-

masalah yang ada dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data tersebut akan dikumpulkan, dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, jadi dari data tersebut akan ditarik kesimpulan.

Sedangkan menurut Mashuri (2009: 45) menjelaskan bahwa:

> "Metode verifikatif adalah 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."

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik.Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap Y yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

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 Sugioyono (20010:13) menjelaskan bahwa :

"Proses penelitian meliputi:
1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrument penelitian
7. Kesimpulan"

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

1. Sumber Masalah

   Masalah dibuat berdasarkan latar belakang penelitian dan diperoleh dari adanya fenomena yang terjadi di masyarakat sesuai dengan judul yang diteliti.

2. Rumusan Masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Penelitian tidak akan dilakukan dengan baik apabila suatu masalah tidak dirumuskan terlebih dahulu.

3. Konsep dan Teori yang Relevan dan Penemuan yang Relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis), maka peneliti memerlukan referensi teoritis yang relevan dengan masalah dalam penelitian sebelumnya sebagai bahan untuk jawaban sementara dari masalah tersebut.

4. Pengajuan Hipotesis

   Jawaban tehadap 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 penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

5. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua, yaitu:

a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I

a. Bagaimana pengaruh penegakan hukum terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I.

Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah ketiga, yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I.

6. Menyusun Instrumen Penelitian

Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian.Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data.Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan

reabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya.Setalah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Selanjutnya peneliti menganalisis dan mengambil sampel untuk melakukan penelitian mengenai :

a. Kualitas pelayanan pajak yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh Aparat Pajak.
b. Penegakan hukum yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh Aparat Pajak.
c. Kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh Aparat Pajak.

Selanjutnya penulis mulai menggunakan perhitungan dengan menggunakan MSI *(Method Succesive Interval)* untuk menaikkan skala ordinal menjadi interval, regresi linier berganda untuk membuktikan sejauh mana pengaruh yang diperlihatkan antara kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis korelasi untuk meneliti erat tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi, koefisien determinasi untuk menilai besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi dan t_{hitung} untuk menguji tingkat signifikan.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban atas rumusan masalah.Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

   Desain penelitian yang lebih sederhana lagi akan dijelaskan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	**Desain Penelitian**			
	Jenis Penelitian	**Metode yang digunakan**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T-1	*Descriptive*	*Descriptive* dan *Survey*	KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I	*Cross Sectional*
T-2	*Descriptive*	*Descriptive* dan *Survey*	KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I	*Cross Sectional*
T-3	*Descriptive* dan *Verificative*	*Descriptive* dan *Explanatory Survey*	KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I	*Cross Sectional*

Sumber : Umi Narimawati (2007 : 85)

Dari tabel di atas dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian pertama adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data

yang terkumpul melalui unit analisis yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I.

2. Tujuan penelitian kedua adalah untuk mengetahui bagaimana penegakan hukum terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul melalui unit analisis yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I.
3. Tujuan penelitian ketiga adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penegakan hukum dengan cara mengumpulkan data dan informasi lalu menganalisis secara kuantitatif dengan menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis melalui uji statistik apakah hipotesis diterima atau ditolak.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

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.

Berdasarkan judul usulan penelitian yang telah dikemukakan diatas yaitu "Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegakan Hukum Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I", maka variabel-variabel yang diteliti dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Variabel Bebas atau *Independent* (Variabel X)

   Menurut Sugioyono (2010: 39) menjelaskan bahwa:

   "Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)".

   Dalam hal ini variabel bebas yang akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah data yang menjadi variabel bebas (Variabel X_1 dan X_2) adalah kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum. Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert.

2. Variabel Terikat atau *Dependent* (Variabel Y)

   Menurut Sugiyono (2010: 40) menjelaskan bahwa:

   "Variabel terikat adalah yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".Data yang menjadi variabel terikat (Variabel Y) adalah kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi". Selengkapnya mengenai operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	No Kuesioner
Kualitas Pelayanan Pajak (Variabel X_1)	Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya atau pemenuhannya janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. (Boediono, 2007:113).	Pelayanan Prima	1. Waktu pelayanan Pada kantor pelayanan terpadu 2. Kemampuan Untuk Melayani Masyarakat 3.Pegawai yang Berhubungan Langsung dengan Wajib Pajak 4.Merespon Permasalahan dan Memberikan informasi kepada Wajib Pajak (Surat Edaran Direktorat Jenderal PajakNo.SE 45/PJ/2007)	Ordinal	1-2 3 4 5-6

Penegakan Hukum Pajak (Variabel X_2)	penegakan hukum (X2) adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut sebagai keinginan-keinginan hukum dalam hal ini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat undang- undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum tersebut Menurut **Satjipto Raharjo**(2009:25)	1.Penagihan Pajak	1. Penanggung pajak Melunasiutang pajak 2. Biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan 3. Melaksanakan Penagihan seketika dan sekaligus (Pasal1 angka 9 Undang- Undang Nomor 19 tahun 2000)	Ordinal	1-2 3 4-5 6-7 8-9
		2.Penyidikan Pajak	1. Mencari bukti 2.Mengumpulkan Bukti (Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2000 Pasal 1 angka 28)		10-11 12-14 15-16
		3.Pemeriksaan Pajak	1.Mencari data 2.Mengumpulkan data 3. Mengolah data (Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2000, Pasal 1 angka 24)		
Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. **Siti Kurnia Rahayu** (2010:138)	Kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajiban pajak	1. Mendaftarkan Diri 2. Penyetor Pajak Tepat Waktu 3. Pelaporan pajak Tepat Waktu (Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138)	Ordinal	17-18 19-20 21-22

Dalam operasionalisasi untuk variabel kualitas pelayanan, penegakan hukum pajak, dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi menggunakan skala ordinal.

Pengertian dari skala ordinal menurut Nur Indriantoro dan Bambang (2002:98) menjelaskan bahwa:

"Skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur."

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.

Menurut Sugiono (2010:132) menjelaskan bahwa:

"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 (item negatif).

Pada jawaban kuesioner diberikan skor pertanyaan yang memiliki jawaban positif dan pertanyaan yang memiliki jawaban negatif. Pertanyaan positif bertujuan untuk mengetahui jawaban yang sesuai dengan kebenaran, sedangkan jawaban negatif bertujuan untuk mengkroscek apakah responden menjawab secara konsisten dan benar-benar menjawab kuesioner.

Pemberian skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Scoring Untuk Jawaban Kuesioner Positif

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

Sumber: Sugiyono (2010:94)

3.2.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai "Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi" adalah data primer.

Menurut Sugiyono (2010: 137) menjelaskan bahwa:

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

Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Untuk menunjang hasil penelitian, maka peneliti melakukan pengelompokan data yang diperlukan kedalam dua golongan, yaitu:

1. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang memenuhi kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2010: 80) menjelaskan bahwa:

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan".

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010: 81) menjelaskan bahwa:

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

Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *probabilitas sampling*.

Menurut Sugiyono (2010 :118) menjelaskan bahwa:

"*Probabilitas sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Rumus yang dugunakan untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus *Slovin* yang dikutip oleh Husein Umar (2008: 78), yaitu sebagai berikut :

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

Dimana : n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
e^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian, presisi yang digunakan dalam penelitian ini 10%, sehingga ukuran sample dapat dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{6.250}{(6250 \,.\, 0{,}15^2) + 1}$$

$$n = \frac{6.250}{141.6}$$

$$n = 45$$

Berdasarkan rumus penarikan jumlah sampel diatas, maka sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu penelitian lapangan (*file research*) dan studi kepustakaan. Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara:

1. Penelitian lapangan (*File Research*)
   a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data secara langsung datang ketempat objek yang diteliti yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I
   b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pihak yang terkait yaitu Aparat pajak dan Wajib Pajak.
   c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan suatu daftar pertanyaan kepada aparat pajak wajib pajak. Dengan harapan wajib pajak dapat merespon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Teknik pengambilan data secara kepustakaan

   Teknik yang dapat dipergunakan yaitu membaca, merangkum, mengelompokan data yang diperoleh dari buku-buku, artikel, majalah, surat kabar, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

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

3.2.4.1 Uji Validitas

Menurut Iyan Andriana (2009: 71) menjelaskan bahwa:

"Validitas adalah sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya".

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

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Jabar (X1)	1	0,359	0,300	Valid
	2	0,410	0,300	Valid
	3	0,387	0,300	Valid
	4	0,318	0,300	Valid
	5	0,497	0,300	Valid
	6	0,453	0,300	Valid
Penegakan Hukum Pajak Pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat (X2)	7	0,646	0,300	Valid
	8	0,747	0,300	Valid
	9	0,811	0,300	Valid
	10	0,618	0,300	Valid
	11	0,791	0,300	Valid
	12	0,838	0,300	Valid
	13	0,764	0,300	Valid
	14	0,741	0,300	Valid
	15	0,829	0,300	Valid
	16	0,877	0,300	Valid
	17	0,847	0,300	Valid
	18	0,874	0,300	Valid
	19	0,876	0,300	Valid
	20	0,842	0,300	Valid

	21	0,678	0,300	Valid
	22	0,406	0,300	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,655	0,300	Valid
	2	0,777	0,300	Valid
	3	0,615	0,300	Valid
	4	0,650	0,300	Valid
	5	0,515	0,300	Valid
	6	0,710	0,300	Valid

Seperti yang telah dijelaskan pada metodelogi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statisitika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pertanyaan dengan skor total = 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila < 0,30 berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

Seperti dilakukan pengujian lebih lanjut, semua item pernyataan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item.Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkapkan. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment*.

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian *validitas* dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* 15.0 *for windows* dengan metode korelasi *pearson product moment* yang rumusnya 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 (2010:248)

Keterangan:

r	= Koefisien korelasi *pearson product moment*
X_1 dan X_2	= Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegkan Hukum Pajak
Y	= Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi
N	= Ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 18.0 *for windows* diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kedua variabel.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Iyan Andriana (2009: 78) menjelaskan bahwa:

"Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya".

Berdasarkan definisi tersebut, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini relatif samaberarti tetap adanya toleransi perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Pengujian ini dilakukan terhadap butir pertanyaan yang termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *internal consistency*, yaitu dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan suatu teknik perhitungan reliabilitas. Teknik yang digunakan untuk menguji keandalan kuesioner pada penelitian ini adalah metode *alpha*. Nilai koefisien reliabilitas dikatakan reliable apabila bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,70.

Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *alpha* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.93	0.70	Reliabel
Penegakan Hukum Pajak	0.93	0.70	Reliabel
Kepatuhan Formal Wajib Pajak	0.76	0.70	Reliabel

Dari hasil pengolahan diperoleh hasil sebesar 0.93 pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak, 0.93 pada variabel penegakan hukum pajak dan 0.76 pada variabel Kepatuhan Formal Wajib Pajak dimana nilai reliabilitas butir pertanyaan pada kuesioner yang diuji lebih besar dari 0,70, hal menunjukan bahwa butir kuesioner memiliki keandalan yang tinggi.

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.

3.2.4 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

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

1. Analisis Kualitatif

Menurur Sugiyono (2010: 14) menjelaskan bahwa:

> "Analisis kualitatif adalah metode penelitian 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."

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

$$RS = \frac{N\ (m-1)}{m}$$

Sumber : Husein Umar (2008: 164)

Keterangan :
n = jumlah sampel yang diambil
m = jumlah alternatif jawaban tiap *item* (5 alternatif)

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal.Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini :

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

Sumber : Umi Narimawati (2007: 83)

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Prinsip pengklasifikasian persentase skor jawaban responden dengan kriteria pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 3.9
Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual

No	Peresentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 – 36,00	Sangat Rendah/Tidak Baik
2	36,01 – 52,00	Rendah/Kurang Baik
3	52,01 – 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 – 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 - 100	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007: 85

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.

2. Analisis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010: 13) menjelaskan bahwa:

> "Analisis kuantitatif adalah metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuntitatif. Dimana variabel $X_{1,}$ $X_{2,}$ dan Y (Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak, dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak) yang dikumpulkan melalui kuesioner memiliki skala ordinal.

Hasil data tersebut selanjutnya diolah menggunakan analisis berikut :

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2010:149) menjelaskan bahwa:

"Analisis linier regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan/diturunkan".

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan kualitas pelayanan dan Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 dan X_2). Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

Sumber: Sugiyono (2010 : 149)

Dimana:
A = bilangan berkonstanta
b_1,b_2 = koefisien arah garis
X_1 = variabel bebas (kualitas pelayanan pajak)
X_2 = variabel bebas (Penegakan Hukum Pajak)

Regresi linier berganda dengan dua variabel bebas X_1 dan X_2 metode kuadrat kecil memberikan hasil bahwa koefisien-koefisien a, b_1, dan b_2 dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum y = na + b_1\sum X_1 + b_2\sum X_2$$

$$\sum X_1 y = a\sum X_1 + b_1\sum X_1^2 + b_2\sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 y = a\sum X_2 + b_1\sum X_1 X_2 + b_2\sum X_2^2$$

Sumber: Sugiyono (2010 : 279)

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada regresi berganda, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik.

1. Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan *Multiple Linear Regression* sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Beberapa asumsi itu diantaranya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi.Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Menurut Singgih Santoso (2002:393) menjelaskan bahwa:

> "Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:
> a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
> b. Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal".

Pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam program SPSS.

Menurut Singgih Santosa (2007:322) menjelaskan bahwa:

> "Dasar pengambilan keputusan :
> a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
> b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas".

Selain itu uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal.Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi kuat. Jika terdapat korelasi yang kuat di antara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah:

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang mengakibatkan standar errornya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikoliniearitas adalah dengan:menggunakan*Variance Inflation Factors (VIF).*

$$VIF = \frac{1}{1 - R_i^2}$$

Sumber Gujarati (2003: 351)

Menurut Gujarati (2003: 362) menjelaskan bahwa:

> "Dimana R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas X_i terhadap variabel bebas lainnya.Jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas".

c. Uji Heteroskedastisitas

Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

Menurut Gujarati (2003: 406) menjelaskan bahwa:

> "Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji-rank Spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen)".

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel.Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional. Dengan kata lain, analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan).

Sedangkan untuk mencari koefisien korelasi antara variabel X_1 dan Y, Variabel X_2 dan Y, X_1 dan X_2 sebagai berikut:

$$\mathbf{r x_1 y} = \frac{\mathbf{n}(\sum \mathbf{X_1 Y}) - (\sum \mathbf{X_2} \sum \mathbf{Y})}{\sqrt{\left[\mathbf{n}\sum \mathbf{X_1}^2 - (\sum \mathbf{X_1})^2\right]\left[\mathbf{n}\sum \mathbf{Y^2} - (\sum \mathbf{Y})^2\right]}}$$

Sumber: Nazir (2003: 464)

Langkah-langkah perhitungan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial antar X_1 terhadap Y, bila X_2 dianggap konstan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$rx_1y = \frac{rx_1 y - rx_2y\, rx_1x_2}{\sqrt{[1 - rx_1\, y^2][1 - rx_1x_2{}^2]}}$$

Sumber : Nazir (2003 : 464)

b. Koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial antar X_2 terhadap Y, apabila X_1 dianggap konstan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$rx_2y = \frac{rx_2 y - rx_1y\ rx_1x_2}{\sqrt{[1 - rx_1y^2][1 - rx_1x_2{}^2]}}$$

(Sumber : Nazir : 2003 : 464)

c. Koefisien korelasi secara simultan

Koefisien korelasi simultan antar X_1 dan X_2 terhadap Y dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{12}y = \sqrt{\frac{ry_{1^2} + ry_2{}^2 - 2ry_1.ry_2.r_{12}}{(1 - r_{12}{}^2)}}$$

Sumber : Nazir (2003 : 464)

Besarnya koefisien korelasi adalah -1 ≤ r ≤ 1 :

a. Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.

b. Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif.

Interprestasi dari nilai koefisien korelasi :

a. Kalau r = -1 atau mendekati -1, maka hubungan antara kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan yang berlawanan (jika X naik maka Y turun atau sebaliknya).

b. Kalau r = +1 atau mendekati +1, maka hubungan yang kuat antara variabel X dan variabel Y dan hubungannya searah.

Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan table interprestasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.9
Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiono (2010:183)

c. Koefisiensi Determinasi

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 x\ 100\ \%$$

Sumber: Umi Narimawati (2007:89)

Dimana :

KD = Seberapa jauh perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi.

3.2.5.2 Uji Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel *independent* (X) yaitu kualitas pelayanan pajak (X_1) dan Penegakan Hukum Pajak (X_2) terhadap kepatuhan formal wajib pajak (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penetapan Hipotesis

a. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

a) Hipotesis parsial antara variabel bebas kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis parsial antara variabel bebas penegakan hukum pajak terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_o: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis secara keseluruhan antara variabel bebas kualitas pelayanan pajak dan Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelyanan pajak dan Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi orang pribadi.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

b. Hipotesis Statistik

1) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t).

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan uji dua pihak (*two tail test*) dilihat dari bunyi hipotesis statistik yaitu hipotesis nol (H_o) : β = 0 dan hipotesis alternatifnya (H_a) : β ≠ 0

H_o : β = 0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_a : β ≠ 0 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_o: β = 0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

H_a: β ≠ 0 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

2) Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F).

H_o : β = 0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan Penegkan Hukum terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

$H_a : \beta \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan Penegakan Hukum Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

2. Menentukan tingkat signifikan

Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk) = n – k – l, untuk menentukan t_{tabel} sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam statu penelitian.

a. Menghitung nilai t_{hitung} dengan mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak dengan rumus :

$$t_1 = t1y\sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r1y^2)}} \quad \text{dan} \quad t2 = t_2y\sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_2y^2)}}$$

Sumber: Sugiyono (2010 : 192)

Dimana :
r = Korelasi parsial yang ditentukan
n = Jumlah sampel
t = t_{hitung}

b. Selanjutnya menghitung nilai F_{hitung} sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Sumber: Sugiyono (2010:192)

Dimana:
R = koefisien kolerasi ganda
K = jumlah variabel independen
n = jumlah anggota sampel

3. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

a. Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria :

   1) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Haditerima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.

   2) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.

   3) t hitung; dicari dengan rumus perhitungan t hitung, dan

   4) t tabel; dicari di dalam tabel distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut,α = 0,05 dan dk = (n-k-1) atau 24-2-1=21

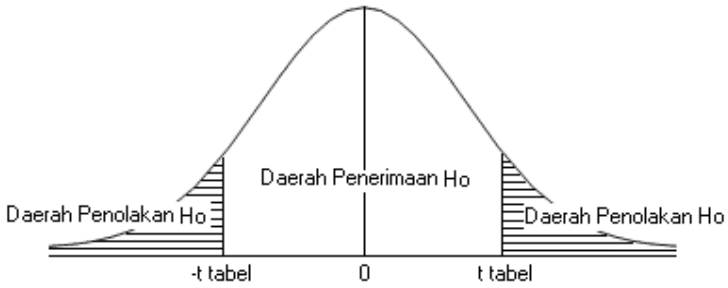
b. Hasil Fhitung dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria :

   1) Tolak ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien positif.

   2) Tolak Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien negatif.

   3) Tolak Ho jika nilai F-sign $<\alpha$), 05.

4. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan



Gambar 3.1
Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

5. Penarikan Kesimpulan

Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya.Jika t_{hitung} dan F_{hitung} jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak).Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, kualitas pelayanan pajak dan Penegakan Hukum Pajak berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Tingkat signifikannya yaitu 5 % (α = 0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.