# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menentukan objek yang akan diteliti sesuai dengan objek yang akan diambil oleh peneliti.

Menurut Husein Umar (2005) yang dikutip oleh Umi Narimawati (2010:29) mengemukakan bahwa :

> "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian.Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan.Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu."

Dalam hal ini, objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan modern dan kepuasaan wajib pajak.

## 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Metode penelitian menurut Umi Narimawati (2010:29), menyatakan bahwa :

"Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu."

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian merupakan tatacara yang harus dilakukan oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Definisi metode deskriptif menurut Sugiyono (2010:29) menyatakan 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, dua, dan tiga. 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 lajut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, jadi dari data tersebut akan ditarik kesimpulan.

Definisi metode verifikatif menurut Mashuri (2010:29) menyatakan bahwa:

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

Metode ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel $X_1$ (Kualitas Pelayanan), $X_2$ (Sistem Administrasi Perpajakan Modern) terhadap Y (Kepuasan Wajib Pajak).

### 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 Sugiyono (2008:13) menjelaskan proses penelitian dapat disimpulkan seperti teori 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 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber masalah

   Membuat identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian sehingga mendapatkan judul sesuai dengan masalah yang ditemukan.Identifikasi masalah diperoleh dari adanya fenomena yang terjadi.Dalam penelitian ini penulis mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan ($X_1$) dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern ($X_2$) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

2. Rumusan masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Berikut rumusan masalah:

1. Bagaimana kualitas pelayan pada KPP Madya Bandung
2. Bagaimana system administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Bandung
3. Bagaimana kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan system administrasi perpajakan modern terhadap kepusan wajib pajak pada KPP Madya Bandung baik secara simultan maupun parsial

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis), maka peneliti mengkaji teori-teori 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). Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah terdapat

pengaruh kualitas pelayanan dan system administrasi perpajkan modern terhadap kepuasan wajib pajak (survey pada KPP Madya Bandung).

5. Metode penelitian

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada KPP Madya Bandung.
2. Bagaimana system administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Bandung.
3. Bagaimana kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah kelima yaitu :

4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan system administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung baik secara simultan maupun parsial.

6. Menyusun instrument 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 reliabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan reliabilitas 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:

1. Kualitas pelayanan yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak KPP Madya Bandung.
2. System administrasi perjakan modern yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak KPP Madya Bandung.
3. Kepuasan wajib pajak yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak KPP Madya Bandung.

Selanjutnya penulis mulai menggunakan perhitungan dengan menggunakan MSI (*Method Succesive Interval*) untuk menaikkan skala ordinal menjadi interval, sebagai syarat untuk menggunakan analisis jalur *(pathanalysis)*.

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.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan dua variabel bebas dan satu variabel tergantung. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan desain dari penelitian ini pada tabel 3.1

**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 KPP Madya Bandung | *Cross Sectional* |
| T-2 | *Descriptive* | *Descriptive* dan *Survey* | Wajib Pajak KPP Madya Bandung | *Cross Sectional* |
| T-3 | *Descriptive* | *Descriptive* Dan *Survey* | Wajib Pajak KPP Madya Bandung | *Cross Sectional* |
| T-4 | *Descriptive* dan *Explanatory Survey* | *Descriptive & Explanatory Survey* | Wajib Pajak KPP Madya Bandung | *Cross Sectional* |

*Sumber : Umi Narimawati (2007:85)*

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Definisi variabel penelitian Sugiyono (2011:2), menyatakan bahwa ”Variabel penelitian adalah segala suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.”

Dalam penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel digunakan yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ($X_1$) dan system administrasi perpajakan moderen ($X_2$).

Menurut Sugiyono (2011 : 39)menjelaskan bahwa :

"Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat)."

2. Variabel Dependent

Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasaan wajib pajak (Y).

Menurut Sugiyono (2011 : 40)memaparkan bahwa :

"Variabel terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."

Dalam penelitian ini variabel terikat yang berkaitan dengan masalah yang diteliti adalah Kepuasaan Wajib Pajak (Y). Selengkapnya mengenai operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.2**
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Skala |
|---|---|---|---|
| Kualitas pelayanan (X1) | "Kualitas pelayanan 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 membagi harapan pelanggan". ( Lina Anatan,Msi 2007:47) | 1. Pelayanan umum yang sederhana | Ordinal |
| | | 2. Pelayanan umum yang terbuka | |
| | | 3. Pelayanan umum yang lancar | |
| | | 4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat | |
| | | 5. Pelayanan umum yang lengkap | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 6. Pelayanan umum yang wajar<br>7. Pelayanan umum yang terjangkau<br>(Lina Anatan, 2007:47) | |
| Sistem Administrasi perpajakanModeren (X2) | "Sistem administrasi Perpajakn Modern adalah Penyempurnaan atau Perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien,ekonomis,dan cepat." (Suparman, 2007:1) | 1. Restrukturisasi organisasi.<br>2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.<br>3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia. (Perbaikan SDM)<br>4. Pelaksanaan *Good Governance*<br>Siti Kurnia Rahayu (2010:110). | Ordinal |
| Kepuasaan wajib pajak (Y) | "Kepuasan pelanggan / wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian *(disconfirmation)* yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya" Fandy Tjipono (2008:24) | 1. Bukti Langsung *(Tagibles*)<br>2. Keandalan *(reabilitility)*<br>3. Daya tanggap (*responsiveness)*<br>4. jaminan (*assurance)*<br>5. perhatian (*Empati)* | Ordinal |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |

Dalam operasional variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Skala likert menurut Sugiyono (2002:73) menyatakan bahwa :

> "Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.Dalam penelitian fenomena social ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian."

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk digunakan jawaban yang dipilih.Dengan skala likert, maka dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item *instrument* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

**Tabel 3.3**
**Skala Likert**

| Skala Likert | Nilai Skor Positif | Nilai Skor Negatif |
|---|---|---|
| 1. Sangat setuju | 5 | 1 |
| 2. Setuju | 4 | 2 |
| 3. Cukup | 3 | 3 |
| 4. Tidak Setuju | 2 | 4 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | 1 | 5 |

Sumber : Sugiyono (2007:87)

### 3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.2.3.1 Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer pengertian data primer menurut Boediono (2001:7) menyatakan bahwa :

> "Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut."

Definisi data primermenurut Andi Supangat (2007:2) menyatakan bahwa :

> "Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek pajak yang diteliti,baik dari objek individual (responden) maupundari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan dirinya sendiri."

Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah denganmenggunakankuesioner dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada respoden yaitu wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian yang berasal dari literatur, artikel, dan berbagai sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2009:137) sumber sekunder yaitu :

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

**3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Definisi populasi menurut Boediono (2001:1) menyatakan bahwa :

> "Populasi sebagai suatu keseluruhan pengamatan atau obyek yang menjadi perhatian kita."

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Unit observasi/pengamatan pada penelitian ini adalah wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

2. Sampel

Definisi sampel menurut Boediono (2001:1)menyatakan bahwa :

"Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi perhatian kita.Penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi, maka harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampling yang tepat."

Perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus representatif artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Adapun teknik pengamblian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*.

Pengertian *sampling purposive* menurut Sugiyono (2010:85) mengemukakan bahwa:

*"Sampling purposive* adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu".

Pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dapat di lihat dari sebuah penelitian mengenai kepuasan wajib pajak maka sample sumber datanya adalah wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*field research*)

   Yaitu dilakukan dengan peninjauan dan pengamatan langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian ini dilakukan dengan cara:

a. 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 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 kualitas pelayanan dan system administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab untuk memperoleh pengumpulan data efesiensi waktu serta sebagai petunjuk kualitas pelayanan dan system administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak (survey pada KPP Madya Bandung).

2. Studi Kepustakaan (*library research*)

Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini

### 3.2.4.1 Uji Validitas

Validitas menurut *Cooper* (2006) yang dikutip oleh Umi Narimawati (2011:42) menyatakan bahwa :

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

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

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

Sumber : Umi Narimawati (2010:42)

Keterangan :
r = Koefisien korelasi pearson
$X$ = Skor item pertanyaan
$Y$ = Skor total item pertanyaan
$N$ = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

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

**Tabel 3.4**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

| Variabel | No Item | Koefisien Validitas | Titik Kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan | 1 | 0,808 | 0,300 | Valid |
| | 2 | 0,653 | 0,300 | Valid |
| | 3 | 0,661 | 0,300 | Valid |
| | 4 | 0,799 | 0,300 | Valid |
| | 5 | 0,639 | 0,300 | Valid |
| | 6 | 0,589 | 0,300 | Valid |
| | 7 | 0,491 | 0,300 | Valid |
| | 8 | 0,431 | 0,300 | Valid |

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013).

**Tabel 3.5**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

| Variabel | No Item | Koefisien Validitas | Titik Krits | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Sistem Administrasi Perpajakan Modern | 9 | 0,690 | 0,300 | Valid |
| | 10 | 0,830 | 0,300 | Valid |
| | 11 | 0,710 | 0,300 | Valid |
| | 12 | 0,814 | 0,300 | Valid |
| | 13 | 0,846 | 0,300 | Valid |

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013).

**Tabel 3.6**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak**

| Variabel | No Item | Koefisien Validitas | Titik Krits | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Kepuasan Wajib Pajak | 14 | 0,880 | 0,300 | Valid |
| | 15 | 0,749 | 0,300 | Valid |
| | 16 | 0,782 | 0,300 | Valid |
| | 17 | 0,818 | 0,300 | Valid |
| | 18 | 0,387 | 0,300 | Valid |

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013).

Pada ketiga tabel di atas dapat dilihat nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan dengan total item lainnya lebih besar dari nilai 0,30, hasil uji ini mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan pada ketiga variabel valid dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian dan dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

### 3.2.4.2 Uji Reliabilitas

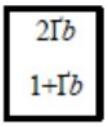
Reliabilitas menurut *Coope*r (2006:716) dalam Umi Narimawati (2011:43) menyatakan bahwa :

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

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*) 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 :

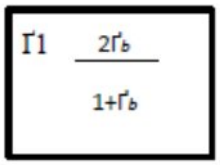
1. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II

2. Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
3. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II



Sumber : Umi Narimawati (2010:44)

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



Sumber : Umi Narimawati (2010:44)

Keterangan :

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

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *split-half* diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 3.7**
**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian**

| Kuesioner | Koefisien Reliabilitas | Nilai kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan | 0,762 | 0,70 | Reliabel |
| Sistem Administrasi Perpajakan Modern | 0,777 | 0,70 | Reliabel |
| Kepuasan Wajib Pajak | 0,843 | 0,70 | Reliabel |

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan pada ketiga variabel sudah andal karena memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70.

**3.2.4.3 Uji *Methode Succesive Interval* (MSI)**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.Dimana variabel $X_1$ (kualitas pelayanan) dan $X_2$ (Sistem administrasi perpajakan moderen) dipasangkandengan data variabel Y (kepuasaan wajib pajak) yang dikumpulkan melalui kuesioner masih memiliki skala ordinal, maka sebelum diolah data ordinalterlebih dahulu dikonversi menjadi data interval menggunakan *Methode Succesive Interval* (MSI). Langkah-langkah transformasi data ordinal ke data interval yaitu :

a. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan.
b. Pada setiap butir yang ditentukan dihitung masing-masing frekuensi jawaban responden.
c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
d. Menetukan proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
e. Menggunakan Tabel Distribusi Normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
f. Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan Tabel Tinggi Densitas).

g. Menggunakan skala dengan rumus.

$$NS = \frac{\textbf{(Density at Lower Limit) – (Density at Upper Limit)}}{\textbf{(Area Below Upper Limit) – (Area Below Upper Limit)}}$$

Keterangan:
*Density at Lower Limit* = kepadatan batas bawah
*Density at Upper Limit* = kepadatan batas atas
*Area Below Upper Limit* = daerah dibawah batas atas
*Area Below Upper Limit* = daerah dibawah batas bawah

h. Sesuaikan nilai skala ordinal ke interval, yaitu Skala Value (SV) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan jawaban responden yang terkecil melalui transformasi berikut ini:

$$\textbf{[NS + | NS min | +1 ] = Y}$$

Proses pentransformasian data ordinal menjadi data interval dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer yaitu *Microsoft OfficeExcel 2007* (*Analize*).

### 3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 3.2.5.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami

oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

1. Analisis Kualitatif

   Analisis kualitatif menurut Sugiyono (2010:14) menyatakan bahwa :

   > "Metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail."

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dari variabel $X_1$ dan $X_2$, peneliti menggunakan metode kualitatif.Adapun langkah-langkah analisis kuantitatif yang diuraikan diatas 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 menurut Umi Narimawati (2011:45):

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

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 3.8.

**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 (2011:46)

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatifmenurut Sugiyono (2010:31) menyatakan bahwa :

> "Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik.Statistik yang digunakan dapat berupa statistic deskriptif dan inferensial/induktif.Statistik inferensial dapat berupa statistic parametris dan statistik nonparametris.Peneliti menggunakan statistik inferensial bila penelitian dilakukan pada sampel yang dilakukan secara random.Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan.Penyajian data dapat berupa tabel, tabel ditribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart*(diagram lingkaran), dan pictogram.Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan."

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan.Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal.Untuk teknik perhitungan

data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan *skala likert* dengan langkah-langkah yaitu, memberikan nilai pemboboton 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai atau skor yang didapat lalu dianalisis dengan cara :

a. Mengolah setiap jawaban dan pertayaan dari kuisioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.
b. Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen (X) yaitu X1, X2 , …Xn dan variabel dependen (Y) sebagai berikut (X1,Y), (X2,Y),…(Xn, Y) dan asumsikan sebagai hubungan linear.
c. Menentukan skala atau bobot dari masing-masing alternatif jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (*hays*, 1969:39)yang dikutip kembali oleh Umi Narimawati (2011:47).

   Dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{\textit{Means of Interval}} = \frac{\textit{(Density at Lower limit)} - \textit{(Density at Upper Limit)}}{\textit{(Area at Below Density Upper Limit)} - \textit{(Area at Below Lower Limit)}}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:47)

Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis regresi multiple linier adalah sebagai berikut :

a. Mengubah skala ordinal menjadi skala interval dengan metode interval berurutan *(Method Successive Interval )* untuk variabel bebas maupun terikat yaitu :

   1) Ambil data ordinal hasil kuesioner
   2) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
   3) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.
   4) Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.
   5) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Successive Interval*
   6) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai Skala + Nilai Skala Minimal + 1

b. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan pajak dan administrasiperpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil data yang telah dikonversi tersebut selanjutnya diolah menggunakan analisis berikut :

a. **Uji Asumsi Klasik**

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada regresi berganda, maka perlu dilakukan pengujian 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 :

1) 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) , 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 *software PASW 18.0 for windows*. 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. (Singgih Santoso, 2002:322) 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.

2) 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:

a) Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.

b) 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 erromya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikoliniearitas adalah dengan:menggunakan*Variance Inflation Factors (VIF)*

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

(Gujarati, 2003:351)

Dimana $R_i^2$ dalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas $x_1$terhadap variabel bebas lainnya.Jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas. (Gujarati, 2003: 362).

3) 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.

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) (Gujarati, 2003:406).

**b. Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut sugiyono (2011:260) menyatakan bahwa:

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

Menurut Andi Supangat (2007:325) menyatakan bahwa:

> "Garis regresi (*regression line*/*line of the best fit*/*estimating line*) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (*scatter diagram*) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain, dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya)."

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

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan 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 (X1 dan X2), persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber : Sugiyono (2011:275)

Keterangan :

Y : variabel tak bebas (Kepauasaan waib Pajak)
a : bilangan berkonstanta
$b_1$,$b_2$ : koefisien arah garis
$X_1$ : variabel bebas (kualitas pelayanan pajak)
$X_2$ : variabel bebas (sistem administrasi perpajakanmoderen )

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 :

$$\Sigma y = na + b1\Sigma X1 + b2\Sigma X2$$
$$\Sigma X1y = a\Sigma X1 + b1\Sigma X12 + b2\Sigma X1X2$$
$$\Sigma X2y = a\Sigma X2 + b1\Sigma X1X2 + b2\Sigma X22$$

Sumber : Sugiyono (2011:278)

**c. Analisis Korelasi Parsial**

Menurut Sujana dalam Umi Narimawati (2010:49) menyatakan bahwa :

"Pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi Pearson."

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

Sumber : Umi Narimawati (2010:50)

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

1. Koefisien Korelasi Parsial
2. Koefisien Korelasi Secara Simultan

Besarnya koefisien korelasi adalah $-1 \leq r \leq 1$ :

a. Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.
b. Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif.

Interprestasi dari nilai koefisien korelasi :

a. Jika 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. Jika 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**
**Tingkat keeratan Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---|---|
| 0 – 0.20 | Sangat Rendah |
| 0.21 – 0.40 | Korelasi yang lemah |
| 0.41 – 0.60 | Korelasi sedang |
| 0.61 – 0.80 | Cukup tinggi |
| 0.81 – 1 | Tinggi |

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

**d. Koefisiensi Determinasi**

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) memiliki dampak terhadap variabledependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Umi Narimawati (2010:50)

Keterangan:

Kd :Koefisien Determinasi
r2 :Koefisien Korelasi

**3.2.5.2 Pengujian 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 independen yaitu arus sebagai Kualitas Pelayan Pajak ($X_1$) danSistem Administrasi Perpajakan moderen($X_2$) terhadapKepuasaan Wajib Pajaksebagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penetapan Hipotesis

Penetapan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya hubungan antara variable x dan variable y, yaituhipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternative (Hi). Adapun hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah hipotesis penelitian dan hipotesis statistik.

a. Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui adanya pengaruh akanKualitas Pelayanan Pajak dana Pemeriksaan Pajak dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Maka dilakukan uji hipotesis melalui asumsi sebagai berikut :

Ho :Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakn moderen terhadap kepuasaan wajib pajak.

Hi :Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan moderen terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Hipotesis Statistik

Untuk mengetahui peranan maka dilakukan uji statistic melalui asumsi sebagai berikut :

Ho : þ = 0 , secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antarakualitas pelayanan pajak danSistem administrasi perpajakan moderen terhadap kepuasaan wajib pajak.

Hi : þ ≠ 0, secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antarakualitas pelayanan pajak dan Sistem administrasi perpajaka n terhadap kepuasa wajib pajak.

c. 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 status penelitian.

1) Menghitung nilai thitung dengan mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak dengan rumus :

$$t_1 = r_1 y \sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_1 y^2)}}$$

dan

$$t_2 \quad r_2 y \sqrt{\frac{n \quad k \quad 1}{(1 \quad r_2 y^2)}}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:51)

Keterangan :

r = Korelasi parsial yang ditentukan
n = Jumlah sampel
t = thitung

2) Kemudian dibuat kesimpulan mengenai diterima tidaknya hipotesis setelah dibandingkan antara thitung dan ttabel dengan kriteria :

a) Tolak Ho jika thitung > ttabel pada alpha 5% untuk koefisien positif.

b) Tolak Ho jika thitung < ttabel pada alpha 5% untuk koefisien negatif.

c) Tolak Ho jika nilai t – sign <α 0,05.

3) Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

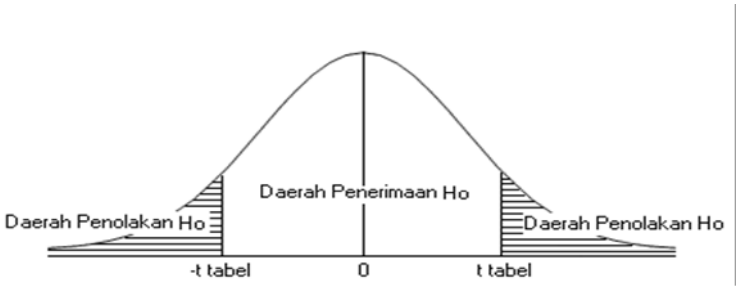
Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

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

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka $H_0$ ada di daerah penolakan, berarti Haditerima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.
- 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.
- $t_{hitung}$; dicari dengan rumus perhitungan t hitung, dan
- $t_{tabel}$; dicari didalam table distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut,$\alpha = 0{,}05$ dan dk = (n-k-1) atau 24-2-1=21

b) Hasil $F_{hitung}$ dibandingkan dengan $F_{tabel}$ dengan kriteria :

- Tolak ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien positif.
- Tolak Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien negatif.
- Tolak Ho jika nilai F-sign <α ),05.
- Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan




Sumber : Umi Narimawati (2010:54)

**Gambar 3.1**
**Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

**Penarik 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 pemeriksaan pajak (tidak berpengaruh) terhadap kepatuhan pajak. Tingkat signifikannya yaitu 5 % ($\alpha$ = 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.