BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

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

Adapun pengertian objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) adalah sebagai berikut:

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

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Objek penelitian yang menjadi fokus penulis dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Umi Narimawati (2010:29) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

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

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2012:29) metode deskriptif, adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

3.2.1 Desain Penelitian

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

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

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

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

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

4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan

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

1. Sumber masalah

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

2. Rumusan masalah

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

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

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

tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

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

5. Metode penelitian

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

6. Menyusun instrumen penelitian

   Instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara dan observasi. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat

dipercaya. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu.

7. Kesimpulan

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

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

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

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

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

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Kuisioner
Kepuasan wajib pajak (X)	"Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan." Liberti Pandiangan (2008)	Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya Strategi mutu pelayanan agar dapat memenuhi kepuasaan harus mencakup empat hal 1) Atribut pelayanan 2) Pendekatan untuk penyempurnaan mutu pelayanan 3) Sistem umpan balik untuk mutu pelayanan pelanggan 4) Implementasi (Tjiptono, 1997)	Ordinal	1 2 3 4
Kualitas Pelayanan (Y)	"Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan". Lovelock dalam Lena Ellitan (2009:117)	Elemen kualitas pelayanan 1. *Reliability* (keandalan) 2. *Assurance* (jaminan/kepastian) 3. *Empathy* (empati) 4. *Tangible* (penampilan fisik) 5. *Responsiveness* (daya tanggap) Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119)	Ordinal	1 2 3 4 5
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dalam melaksanakan hak	Kriteria kepatuhan wajib pajak 1. Mendaftarkan diri 2. Melaporkan SPT tepat waktu 3. Menghitung jumlah	Ordinal	1 2 3

	perpajakannya Safri Nurmantu dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2005:110)	pajak terutang dengan benar 4. Membayar pajak yang terutang dengan tepat waktu 5. Mengisi SPT dengan jujur , lengkap dan benar Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139)		4 5

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

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

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

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

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

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung

pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert Untuk Kuisioner Positif

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

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

Tabel 3.3
Skala Likert Untuk Kuisioner Negatif

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Cukup	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Karees adalah data sekunder dan primer.

1. Data Primer

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

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

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

2. Data Sekunder

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

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

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

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

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

1. Populasi

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

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

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak perseorangan yang terdapat di KPP Pratama Bandung Karees adalah 67.831 orang.

Berdasarkan definisi di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian, maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Karees Maka jumlah populasi untuk perhitungan diatas penulis menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 100 sampel.

2. Sampel

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

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

Sampel yang digunakan dalam pemilihan data menggunakan *non probability sampling*, yaitu dengan menggunakan sampling jenuh (sensus). Pengertian sampling jenuh menurut sugiyono (2012:85) yaitu:

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

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak disana.

Mengingat adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Indriantoro dan Supomo: 2002).

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling. Probability sampling* menurut sugiyono (2008:118) menjelaskan bahwa:

”Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Metode penarikan sampel yang digunakan yang digunakan mengacu kepada pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

(SumBer: Umi Narimawati, 2010)

Ket : n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)
Presisi yang di ambil dalam penelitian ini adalah nilai e = 10 %,

sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{67.831}{(67.831 \times 0.1)+1}$$

= 100 orang

Berdasarkan rumus penarikan sampel di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

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

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

      Disini peneliti mewawancarai petugas di Kantor Pelayanan dan Kepala Kantor Di Kantor Pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebar daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah kuesioner, yaitu kuesioner disini menggunakan kuesioner tertutup. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristrik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan-pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

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

3.2.4.1 Uji Validitas

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

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

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

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

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

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 :

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

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 $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka instrument tersebut dapat digunakan.
2. Item instrument dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka item tersebut tidak dapat digunakan.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program *SPSS 14 for window*. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya > 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut *Coope*r dalam Umi Narimawati (2010:43) reliabilitas adalah :

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

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

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji

validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) 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

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

Sumber: Umi Narimawati (2010:44)

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

3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)

Sehubungan dengan tingkat pengukuran untuk variabel X, Y, dan variabel Z dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, sedangkan syarat analisis

dengan verifikatif uji statistik menggunakan korelasi *pearson* minimal berskala interval, maka data yang berskala ordinal harus ditingkatkan menjadi skala interval.

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

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

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

1. Menentukan secara jelas variabel apa yang akan diukur.
2. Menentukan berapa responden yang memperoleh skor-skor sudah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut sebagai proporsi.
4. Tentukan proporsi kumulatif (proporsi kumulatif mendekati distribusi normal baku).

5. Dengan menggunakan tabel distribusi standar, kita akan menentukan nilai Y
6. Tentukan nilai densitas untuk setiap nilai Y yang diperoleh.
7. Menentukan nilai skala.
8. Menentukan nilai transformasi.

$$Y = SV + [k]$$

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

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

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

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

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dan Metode Verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

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

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

1. Analisis Data Deskriptif

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

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

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

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

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistic 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 :

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

Sumber: Umi Narimawati (2010:45)

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. 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 3.4
Kriteria Prestasentase 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)

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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 (Sugiyono 2008: 13).

Data yang diperoleh sebagai hasil penyebaran dari kuesioner bersifat ordinal, maka agar analisis dapat dilanjutkan maka skala pengukurannya harus dinaikkan ke skala pengukuran yang lebih tinggi, yaitu skala pengukuran interval agar dapat diolah lebih lanjut.

2. Analisis Data Verifikatif

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

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

Data yang digunakan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (X) merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, dan Kualitas Pelayanan (Y) merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, Kepatuhan Wajib Pajak (Z) berbentuk

ordinal, data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

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

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

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

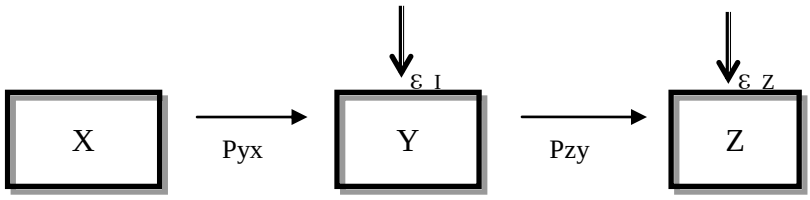
Karena data Kepuasan dan Kualitas pelayanan pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan Kepuasan wajib pajak merupakan data sekunder yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama, agar data kedua variabel dapat dipasangkan maka data hasil kuesioner yang telah diintervalkan dirata-ratakan pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga akan diperoleh satu nilai yang mewakili semua hasil kuesioner pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan dipasangkan dengan Kepatuhan masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama, analisis ini menggunakan analisis jalur.

Selanjutnya analisis yang digunakan dalam metode penelitian verifikatif adalah :

a. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

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

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



Gambar 3.1

Model analisis jalur

Keterangan :
X = Kepuasan Wajib Pajak
Y = Kualitas Pelayanan
Z = Kepatuhan Wajib Pajak
PYX = Koefisien jalur Kepuasan wajib pajak terhadap Kualitas Pelayanan
PZY = Koefisien jalur Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
ε = Pengaruh faktor lain

b. Analisis Korelasi

Menurut Sujana 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 :

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

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

dimana : $-1 \leq r \leq +1$
r = koefisien korelasi
x = Kemampuan Teknis Pengguna, Penerapan SIA
z = kualitas Informasi
n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat ke-eratan korelasi digunakan acuan pada Tabel 3.9 di bawah ini

Tabel 3.5
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 $R_2 = SS_{reg}/Ss_{tot}$

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

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

Dimana :
d : Koefisien Determinasi
r : Koefisien korelasi

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis jalur dan korelasi. Berhubung data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi atau sensus, maka tidak dilakukan uji signifikansi.

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

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

A. Menetapkan Hipotesis

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

1. H_0 : = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas pelayanan
2. H_a : ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas pelayanan
3. H_0 : = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. H_a : ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Kriteria pengujian

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