

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang digunakan

3.1.1 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian harus melalui proses, dan penelitian tersebut merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan berkaitan dengan penelitian yang di lakukan. Penelitian bertujuan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau gejala-gejala yang menarik perhatian peneliti. Penelitian harus dikerjakan dengan baik dan teliti agar proses pengumpulan data dapat mengetahui jawaban apa yang peneliti tanyakan terhadap responden. Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2012:2) Penelitian adalah:

“Penelitian merupakan cara ilmiah yang mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan pada suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”

Adapun metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif yang dijelaskan melalui pengumpulan data di lapangan.

Menurut Sugiyono (2016:147) Metode analisis deskriptif adalah:

“Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”.

Metode deskriptif yang digunakan peneliti disini adalah untuk mendeskriptifkan variabel-variabel independen dan dependen yaitu kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari fenomena dengan keadaan yang terjadi.

Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:13) adalah:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif digunakan oleh peneliti untuk mengukur atau menguji dan sehingga menghasilkan jawaban identifikasi masalah yang diukur atau diuji dengan alat uji kuantitatif.”

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini 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 (2014:144) Objek penelitian adalah:

“Sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan *reliable* tentang suatu hak (variabel tertentu)”.

Dalam penelitian ini, lingkup objek yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang diteliti adalah mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:38) variable penelitian adalah:

“Suatu atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lain untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu”

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*Independen*) dan variabel terkait (*Dependen*), yakni:

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2015:39) adalah:

“Variabel Independen ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variabel bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable independen (terkait)”

Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*Independent Variable*) adalah kualitas pelayanan pajak, yang dinyatakan dengan skor total

hasil pengukuran pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui indikator yang mendasari kuesioner.

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2015:39) adalah:

“Variabel Dependen sering disebut sebagai variable output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel terkait. Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”

Maka dalam penelitian ini menjadi variabel terkait (*Dependent Variable*) adalah kepatuhan wajib pajak, yang dinyatakan dengan skor total hasil pengukuran pertanyaan responden mengenai kepatuhan wajib pajak melalui beberapa indikator mendasari suatu kuesioner.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi pengertian operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah:

“Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian dalam konsep dimensi dan indikator. Di samping itu tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam

penelitian ini. Sesuai dengan judul skripsi penelitian ini maka terdapat 2 variabel yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Pajak
2. Kepatuhan Wajib Pajak

Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian yang akan digunakan, maka penulis menjabarkan ke dalam bentuk operasionalisasi variabel yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Independen (X)
Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (X)	“Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan sikap menghargai	1. Reliabilitas <i>(Reliability)</i> 2. Responsif <i>(Responsiveness)</i>	1. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan 2. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan 3. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan 1. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan wajib pajak 2. Respon petugas pelayanan terhadap saran wajib pajak 3. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan wajib pajak	Ordinal

	<p>para wajib pajak”</p> <p>(Lewis dan Baums dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2010:47)</p>	<p>3. Jaminan/ Kepastian (Assurance)</p> <p>4. Empati (Empathy)</p> <p>5. Bukti Langsung (Tangible)</p>	<p>1. Kemampuan administrasi petugas pelayanan</p> <p>2. Kemampuan teknis petugas pelayanan</p> <p>3. Kemampuan sosial petugas pelayanan</p> <p>1. Perhatian petugas pelayanan</p> <p>2. Kepedulian petugas pelayanan</p> <p>3. Keramahan petugas pelayanan</p> <p>1. Menyediakan peralatan modern</p> <p>2. Memberikan fasilitas yang menarik secara visual</p> <p>3. Memiliki penampilan rapi dan professional</p>	
--	--	--	--	--

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Dependen (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<p>Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya</p> <p>(Siti Kurnia Rahayu, 2006)</p>	<p>1. Kepatuhan Formal</p> <p>2. Kepatuhan Material</p> <p>(Widodo, 2010:68-70)</p>	<p>1. Wajib pajak mendaftarkan diri</p> <p>2. Kepatuhan dalam membayar pajak</p> <p>3. Melaporkan pembayaran pajak tepat waktu</p> <p>1. Menyampaikan pajak dengan jujur</p> <p>2. Membayar pajak dengan jujur</p> <p>3. Melaporkan pembayaran pajak dengan jujur</p>	Ordinal

3.3 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:215) 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 kesimpulannya”

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tertentu. Sedangkan yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Tengah.

3.4 Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Teknik Sampling

Dalam mengambil sampel sebuah penelitian, dibutuhkan adanya suatu teknik yang harus digunakan oleh setiap peneliti. Terkait dengan hal ini, Sugiyono (2016:82) berpendapat bahwa teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling* .

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun jenis-jenis dari teknik *Probability Sampling* meliputi *Sample Random Sampling*, *Propotionate*

Stratified Random Sampling, Dispropotionate Random Sampling dan *Arena Random Sampling*.

2. *Non Probability Sampling*

Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun jenis-jenis dari teknik *Non Probability Sampling* adalah *Sistematic Sampling*, Kuota, *Insidental*, Sampel jenuh dan *Snowball*.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *Insidental Sampling* hal ini dilakukan karena anggota populasi yakni wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan 105 sampel selama 10 hari berturut-turut dengan waktu yang telah ditentukan.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:116) sampel adalah:

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

Teknik pengumpulan sampel yang akan dilakukan oleh penelitian ini menggunakan Sampling Insidental, menurut Sugiyono (2016: 60), Sampling Insidental adalah:

“Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.”

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berpedoman pada persamaan yang dirumuskan oleh Slovin dengan rujukan (Principles and Methods of Research), selain itu karena jumlah populasi (N) diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel (n) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat presisi/batas toleransi kesalahan pengambilan sampel

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang diteliti merupakan data pimer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada

responden yang menjadi sampel untuk mengetahui tanggapan tentang penelitian yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2010:402) Data primer adalah:

“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses atau tata cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan baik dalam maupun luar organisasi.

Menurut Sugiyono (2016:137) Teknik pengumpulan data adalah:

“Cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini”

Untuk menunjang analisis perlu didukung oleh data, ada pun teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

1. **Penelitian lapangan (*Field research*)** yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data menyangkut permasalahan yang menjadi objek penelitian dengan melakukan teknik-teknik sebagai berikut:
 - a. Wawancara yaitu melakukan dengan pimpinan dan para pegawai Kantor Samsat Bandung Tengah yang berwenang dalam bidang yang berhubungan dengan objek penelitian dalam upaya mendapatkan gambaran secara umum masalah-masalah yang sedang diteliti.

- b. Observasi yaitu mengumpulkan dengan cara langsung terhadap aktivitas objek yang sedang diteliti dan meninjau lapangan terhadap catatan dan dokumen.
 - c. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data yang dengan mencatat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerimaan pajak dan data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
 - d. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data lapangan dengan membuat daftar pembayaran yang di berisikan sejumlah alternative jawaban yang bersifat tertutup. Responden hanya tinggal memilih salah satu dari alternatif jawaban yang mereka anggap paling tepat dan cepat, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut.
2. **Studi Kepustakaan (*Libary research*)** yaitu studi kepustakaan dapat diartikan sebagai sesuatu langkah untuk memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan, tanpa memperdulikan apakah sebuah penelitian menggunakan data primer atau data sekunder, apakah penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan ataupun laboratorium atau di dalam museum. Adapun alat-alat analisis dalam studi kepustakaan yaitu:
- a. Analisis komparasi yaitu membandingkan objek penelitian dengan konsep pembanding. Dalam penelitian ini akan dihasilkan 2 kemungkinan, yaitu:
 1. Simpulan menyatakan bahwa konsep yang diteliti sama dengan konsep pembandingnya, dan

2. Simpulan yang diteliti menyatakan ketidaksamaan.
- b. Analisis historis yaitu melakukan analisis kejadian-kejadian dimasa yang lalu untuk mengetahui kenapa dan bagaimana suatu peristiwa itu telah terjadi. Hasil yang ditemukan bermanfaat untuk menentukan apakah rentam kejadian tersebut sangat penting untuk menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.6.1 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:147) Analisis data adalah:

“Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan. Adapun urutan analisis yang dilakukan yaitu:

1. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada populasi yang telah ditentukan.

2. Setelah dilakukan pengumpulan data, kemudian menentukan alat pengukuran yang digunakan untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki. Dalam penelitian ini alat pengukuran yang dimaksud adalah daftar penyusunan pernyataan atau kuesioner.
3. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner ke perusahaan yang dipilih dengan bagian tertentu yang telah ditetapkan. Setiap item dari kuesioner tersebut merupakan pernyataan positif yang diberikan skor 1 sampai 5 yang telah penulis sediakan. Daftar kuesioner kemudian disebar ke bagian-bagian yang telah ditetapkan. Setiap *item* dari kuesioner ini memiliki 5 jawaban dengan masing-masing nilai/skor yang berbeda untuk setiap pernyataan positif.
4. Ketika data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji statistik. Untuk menilai variabel X dan variabel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan dan keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dalam jumlah responden.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji statistik, karena merupakan metode analisis data yang efisien dan efektif dalam suatu penelitian. Untuk menguji variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terkait), maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing

variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Rumusan rata-rata (*mean*) rata-rata yang dikutip dari Sugiyono (2010:43) adalah:

Untuk Variabel X :

$$Me = \frac{\sum Xi}{n}$$

Untuk Variabel Y :

$$Me = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana : Me = rata-rata (mean)

\sum = Sigma (jumlah)

Xi = nilai X ke- i sampai ke- n

Yi = nilai Y ke- i sampai ke- n

N = jumlah responden

Persamaan rata-rata (*mean*) di atas merupakan teknik penjelasan kelompok didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Setelah didapat rata-rata dari masing-masing variabel, kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan tertinggi itu masing-masing diambil dari banyaknya pernyataan dalam kuesioner dikalikan dengan skor terendah yaitu 1 (satu) dan nilai tertinggi yaitu 5 (lima) dengan menggunakan Skala Likert. Teknik Skala Likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari pernyataan yang

diajukan kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban.

Sugiyono (2014:132) berpendapat bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likers mempunyai gradasi yang sangat positif sampai negatif. Langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

Pertama peneliti melakukan pengumpulan data, kemudian ditentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diteliti. Alat yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut:

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Dengan Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1. Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif/Sangat Mampu/Sangat Baik	5
2. Setuju/Sering/Positif/Mampu/Baik	4
3. Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral/Cukup Mampu/Cukup Baik	3
4. Tidak Setuju/Hampir tidak pernah/Negative/Kurang Mampu/Kurang Baik	2
5. Sangat Tidak Setuju/Tidak pernah/Sangat Negative/Tidak Mampu/Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2014:94)

3.6.2 *Methods Successive of Interval (MSI)*

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, dimana yang asalnya ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam penggunaan analisis linier data yang diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode tersebut, untuk data yang berskala ordinal perlu diubah menjadi interval dengan teknik *Successive Interval Method*. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tentukan dengan tegas (variabel) sikap apa yang akan diukur.
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut sebagai proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.

5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai Z.
6. Menentukan nilai skala (*scale Value / SV*).

$$SV = \frac{\text{Density of Lower Limit} - \text{Density of Upper limit}}{\text{Area under Upper limit} - \text{Area under Lower Limit}}$$

Dimana:

Density at Lower Limit = Nilai Desnsitas Bawah Atas

Density at Upper Limit = Nilai Densitas Batas Atas

Area Below Upper Limit = Daerah di Bawah Batas Atas

Area Below Lower Limit = Daerah di Bawah Batas Bawah

7. Mengubah *Scale Value* (SV) terkecil sama dengan satu dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformat Scale Value* (TSV)
8. Menyiapkan pasangan data dari data variable independen dan variable dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis.

Pada sub bab sebelumnya penulis sudah menjelaskan bahwa metode analisis yang digunakan salah satunya adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel

penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata-rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelas, berikut rumusnya :

$$\frac{\Sigma \text{jawaban kuesioner}}{\Sigma \text{pertanyaan} \times \Sigma \text{ Responden}} = \text{Skor Rata - rata}$$

Sumber : Husein Umar (2011:98)

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 1 \qquad \text{Nilai Terendah} = 5$$

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

Atas dasar hal tersebut, maka untuk variabel independen(X) diperoleh nilai terendahnya $(1 \times 15) = 15$, dan nilai tertingginya adalah $(5 \times 15) = 75$, maka kelas interval sebesar $(\frac{75-15}{5}) = 12$, maka dengan demikian untuk menilai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (X), penulis tentukan sebagai berikut:

- 15–26,9 untuk kriteria “Tidak Berkualitas”
- 27 - 38,9 untuk kriteria “Kurang Berkualitas”
- 39 - 50,49 untuk kriteria “Cukup Berkualitas”
- 51- 62,9 untuk kriteria “Berkualitas”
- 63 - 75 untuk kriteria “Sangat Berkualitas”

Sedangkan untuk menilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) caranya sama dengan penilaian untuk (X), nilai terendah variabel dependen (Y) adalah $(1 \times 6) = 6$, dan nilai tertinggi adalah $(5 \times 6) = 30$, maka kelas interval sebesar $(\frac{30-6}{5}) = 4,8$, atas dasar nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka kriteria untuk menilai mekanisme Kepatuhan Wajib Pajak (Y), penulis tentukan sebagai berikut:

- 6–10,7 untuk kriteria “tidak Patuh”
- 10,8 - 15,5 untuk kriteria “Kurang Patuh”
- 15,6 – 20,3 untuk kriteria “Cukup Patuh”
- 20,4 - 25,1 untuk kriteria “Patuh”
- 25,2 - 30 untuk kriteria “Sangat Patuh”

Data yang diperlukan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun kuesioner yang diajukan adalah dalam bentuk pertanyaan dimana masing-masing jawaban nilainya ditentukan sebagai berikut

Tabel 3.4
Skor Penilaian Responden

No	Tingkat Hubungan	Skor
1	Selalu	5
2	Sering	4
3	Kadang-kadang	3
4	Pernah	2
5	Tidak Pernah	1

3.6.3 Uji Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Tahap ini dilakukan untuk melihat seberapa besar keakuratan dan konsistensi dari instrument yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk itu, berikut penjelasan selengkapnya.

3.6.3.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mengukur apa yang perlu diukur. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis *item*, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada *item* yang tidak memenuhi syarat, maka *item* tersebut

tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2014:178) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika koefisien korelasi $r < 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi *product moment*
- X_i = Variabel independen (variabel bebas)
- Y_i = Variabel dependen (variabel terikat)
- n = Jumlah responden (sampel)
- $\sum X_i Y_i$ = Jumlah perkalian variabel bebas dan variabel terikat

3.6.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2014:3) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan reliabilitas adalah derajat konsistensi/keajengannya data dalam interval waktu tertentu.

Berdasarkan definisi di atas maka maksud dari reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut. Suatu alat dianggap reliabel

jika pada beberapa kali pengukuran terhadap subyek penelitian memperoleh hasil yang relative sama. Uji Reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, yaitu dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows* versi 23.0 untuk jenis pengukuran interval. Adapun rumus statistik yang digunakan yaitu :

$$a = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right)$$

Keterangan:

- a = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah *item* pertanyaan yang diuji
- $\sum s_i$ = Jumlah varian skor tiap *item*
- s_t = Varians total

3.6.4 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:206) Analisis deskriptif adalah:

“Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

“Termasuk dalam analisis deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan, modus, median, mean (pengukuran terdensi sentral), perhitungan rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase. Dalam analisis deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat

perbandingan dengan membandingkan rata-rata (populasi/sampel).” (Sugiyono, 2014:207)

3.6.5 Uji Asumsi Regresi

Persamaan regresi linier yang diperoleh dapat dikatakan baik untuk menggambarkan hubungan fungsional variable bebas terhadap variable tak bebas jika persamaan tersebut memenuhi asumsi-asumsi regresi klasik. Asumsi regresi yang dilihat adalah asumsi error mengikuti distribusi normal, dan asumsi tidak terdapat heteroskedastis.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas (independen) dan variabel terkait (dependen) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah sampel yang digunakan mempunyai berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara sistematis. Pengujian normalitas data menggunakan *Test Normality Kolmogorov-Sminov* dalam program SPSS.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gozali (2011:139) bahwa uji heteroskedastisitas ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika tidak tetap maka

disebut heterokedastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menguji heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat penyebaran dari varians pada grafik *scatterplot* pada *output* SPSS.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.6 Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Analisis korelasi ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel. Dalam analisis regresi, analisis korelasi digambarkan juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan). Untuk mengetahui dan memeriksa data penelitian apakah ada hubungan maka melakukan uji *Pearson Product Moment*.

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

- Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif
- Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif

Interpretasi dari nilai koefisien korelasi:

- Bila $r = -1$, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah dan mempunyai hubungan yang berlawanan (jika X naik maka Y turun atau sebaliknya)
- Bila $r = +1$ atau mendekati $+1$, maka hubungan antar kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan yang searah (jika X naik maka Y naik atau sebaliknya).

Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber: Sugiyono (2014:250)

3.6.7 Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan analisis regresi

linier sederhana maka akan mengukur perubahan variabel terkait berdasarkan perubahan variabel bebas.

Menurut Sugiyono (2013:261) analisis regresi linear sederhana adalah:

“analisis regresi didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”

Bentuk persamaan regresi linier sederhana yang ditetapkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Nilai yang diprediksi.

a : Konstanta atau bila harga $X=0$.

b : Koefisien Regresi.

X : Nilai variabel independen.

3.6.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen kepada variabel dependen. Dengan pengujian hipotesis ini penulis menetapkan dengan menggunakan uji signifikan, dengan penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a).

Hipotesis nol (H_0) adalah suatu hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel

dependen. Sedangkan hipotesis (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_{o1} (\beta_1=0)$: Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$H_{a1} (\beta_1 \neq 0)$: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria untuk penerimaan atau penolakan hipotesis nol (H_o) yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_o diterima apabila: $H_o : \beta_j = 0$

H_o ditolak apabila: $H_o : \beta_j \neq 0$

Apabila H_o diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan dan sebaliknya apabila H_o ditolak, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai berpengaruh secara signifikan.

Untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen bermakna, dipergunakan uji t secara parsial dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Banyaknya responden yang diteliti

3.6.9 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien desteterminasi ini berfungsi sebagai alat untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh dari variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor) dengan Variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) dalam penggunaannya Koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%), adapun rumusnya sebagai berikut:

$$k_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

k_d = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

1. Jika k_d mendekati 0 (nol) , berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
2. Jika k_d mendekati 1 (satu), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Selanjutnya menghitung koefisien residu (k_r). Koefisien residu digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh nyata faktor-faktor lain di luar variabel independen yang ikut mempengaruhi variabel dependen, dengan rumus sebagai berikut:

$$k_r = 1 - r^2$$

3.6.10 Penetapan Tingkat Signifikan

Dalam suatu penelitian, sebelum pengujian dilakukan maka terlebih dahulu harus ditentukan taraf signifikansinya. Hal ini dilakukan untuk membuat suatu rencana pengujian agar diketahui batas-batas untuk menentukan pilihan antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) . Taraf signifikansi yang dipilih dan ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,05. ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka ini dipilih karena dapat mewakili hubungan variabel yang diteliti dan merupakan suatu taraf signifikansi yang sering digunakan dalam penelitian di bidang Ilmu Sosial.

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala *Likert*, menurut Sugiyono (2014:93), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *Likert* variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indikator, dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadikan titik tolak bagi penyusunan item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

3.8 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan pengujian hipotesis dan kriteria yang ditetapkan dengan didukung oleh teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Rangkaian analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan secara manual, maupun dengan alat bantu, memberikan dasar untuk penarikan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan penulis. Berdasarkan kesimpulan tersebut, selanjutnya penulis akan memberi pandangan mengenai hubungan yang terdapat dari variabel-variabel penelitian.