

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah objek yang diteliti dan dianalisis. Dalam penelitian ini, lingkup objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai penagihan pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

3.1.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:2) metode penelitian yaitu sebagai berikut:

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2010:6) metode survei adalah :

“penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen)”.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode pendekatan deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono, (2010:35) yang dimaksud metode deskriptif adalah

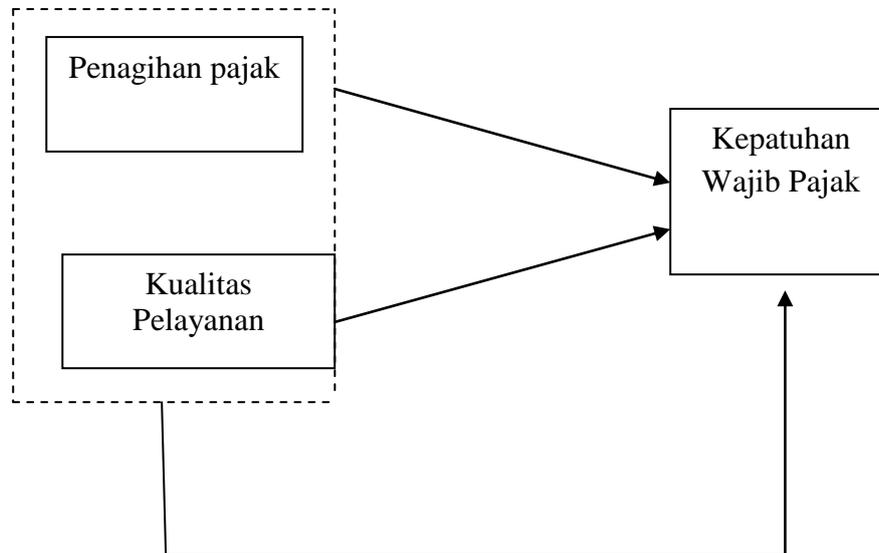
“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan satu sama lain”.

Sedangkan metode verivikatif menurut Sugiyono, (2010:36) adalah sebagai berikut:

“Penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda.”

3.1.3 Model Penelitian

Model penelitian merupakan abstraksi fenomena-fenomena yang sedang diteliti dalam hal ini sesuai dengan judul skripsi “Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Penelitian

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) mendefinisikan variabel penelitian adalah sebagai berikut:

“Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.”

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2010:39):

“Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen (x) adalah penagihan pajak (X1), dan kualitas pelayanan (X2).

a. Penagihan pajak

Menurut Erly Suandy (2011:169)

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang-barang yang telah disita.

b. Kualitas pelayanan

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:117)

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan,

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2010:39) mendefinisikan variabel dependen yaitu :

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.”

Variabel dependen (y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Yang dimaksud dengan kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Untuk keperluan pengujian, variabel bebas (*independent variable*), dan variabel terikat (*dependent variable*) perlu dijabarkan ke dalam indikator-indikator variabel yang bersangkutan agar dapat diukur dan dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Kuesioner
Penagihan Pajak (X1)	Serangkaian tindakan dari aparatur jendral, berhubungan wajib pajak tidak melunasi baik sebagian/seluruhnya kewajiban perpajakan yang menurut undang-	Tahapan Kegiatan Penagihan 1. Penerbitan surat teguran	- Surat teguran diberikan setelah 7 hari sejak saat jatuh tempo utang pajak	Ordinal	1
			- Surat teguran diterbitkan setelah adanya utang pajak	Ordinal	2

undang perpajakan yang berlaku. (Siti Kurnia Rahayu, 2010:197)	2. Penerbitan surat paksa	yang belum dilunasi oleh wajib pajak	Ordinal	3
		- Surat paksa diberikan setelah lewat 21 hari sejak diterbitkannya surat teguran		
	3. Penerbitan surat perintah melaksana n penyitaan	- Surat paksa diterbitkan apabila tidak melunasi utang pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran dan telah diterbitkan surat teguran	Ordinal	4
		- Surat perintah melaksanakan penyitaan diberikan setelah lewat 2x24 jam surat paksa diberitahukan	Ordinal	5
		- Surat perintah melaksanakan penyitaan diterbitkan apabila tidak melunasi utang pajaknya dan telah diterbitkan surat paksa	Ordinal	6
	4. Pengumuma n lelang	- Pengumuman lelang dilakukan setelah lewat waktu 14 hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan	Ordinal	7

			- Pengumuman lelang dilakukan apabila tidak melunasi utang pajaknya dan telah dilaksanakan penyitaan	Ordinal	8
		5. pelelangan	- Pelelangan dilaksanakan setelah lewat waktu 14 hari sejak pengumuman lelang	Ordinal	9
			- Pelelangan dilaksanakan apabila tidak melunasi utang pajaknya dan telah dilakukan pengumuman lelang	Ordinal	10
		(Rudy Suhartono dan Wirawan B Ilyas, 2010:80)			

Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada pelanggan (wajib pajak) dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2009:118)	Elemen kualitas pelayanan			
		1. Penampilan fisik (Tangible)	- Fasilitas fisik Kantor Pelayanan pajak	Ordinal	11
		2. Daya tanggap (Responsiveness)	- Bukti fisik	Ordinal	12
			- Kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan	Ordinal	13
		3. Keandalan (Reliability)	- Kesediaan para karyawan dalam merespons permintaan pelanggan	Ordinal	14
			- Kemampuan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat	Ordinal	15
			- Menyampaikan jasanya sesuai visi dan misi	Ordinal	16
		4. Jaminan (Assurance)	- Perilaku karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Kantor Pelayanan Pajak	Ordinal	17
			- Kenyamanan Kantor Pelayanan Pajak memahami masalah pelanggan	Ordinal	18
		5. Empati (Empathy)	- Kantor Pelayanan Pajak memahami masalah pelanggan	Ordinal	19

		(Fitzsimmons dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2009:119)	- Memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	Ordinal	20
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)	Ukuran kepatuhan wajib pajak 1. Patuh terhadap kewajiban intern 2. Patuh terhadap kewajiban tahunan	- Wajib pajak melaporkan SPT masa PPh dengan tepat waktu	Ordinal	21
			- Wajib pajak membayar angsuran pajak setiap bulan dengan tepat waktu	Ordinal	22
			- Wajib pajak aktif menghitung pajak berdasarkan sistem <i>self assessment</i>	Ordinal	23
			- Untuk SPT PPh tahunan wajib	Ordinal	24

			<p>pajak orang pribadi melakukan pelaporan pajak paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang 	Ordinal	25
		3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi SPT dengan lengkap dan benar sesuai dengan besarnya pajak terutang yang sebenarnya 	Ordinal	26
		(Early Suandy, 2008:97)	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib pajak membayar atau menyetor pajak yang dipotong atau dipungut 	Ordinal	27

3.3 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah sebagai berikut:

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi sasaran adalah populasi yang akan digunakan untuk menjadi sasaran penelitian. Populasi merupakan sekumpulan objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan penelitian melalui kriteria tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi terdiri dari manusia atau orang, data-data atau dokumen yang dapat dipandang sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian account representative pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berjumlah 23 orang.

3.4 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2010:80) Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Nonprobability Sampling*, sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Jenuh.

Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang diteliti merupakan data primer,

Menurut Sugiyono (2010:225) pengertian data primer adalah:

“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Data primer tersebut diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner dan wawancara yang dilakukan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi langsung dengan pihak kantor pelayanan pajak.
- b. Penelitian lapangan (obeservasi), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi kantor pelayanan pajak.
- c. Kuesioner, yaitu dengan mengajukan atau membuat daftar pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yaitu mengenai pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pada tahap ini, penulis berusaha untuk memperoleh berbagai informasi sebanyak-banyaknya untuk dijadikan sebagai dasar teori dan acuan untuk mengolah data baik dari buku, jurnal ataupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.6 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.6.1 Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono (2010:147) yang dimaksud dengan analisis data adalah sebagai berikut:

“Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.”

Adapun analisis data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak.
- c. Menganalisis kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.
- d. Menganalisis pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

Setelah adanya analisis data antara data di lapangan dengan kepustakaan kemudian diadakan perhitungan hasil kuesioner, agar hasil analisis dapat teruji dan diandalkan. Untuk menganalisis data digunakan menggunakan metode statistic yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Untuk menilai variabel X dan variabel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata (*mean*) ini didapat dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Menurut Sugiyono (2008:249), rumus rata-rata (*mean*) adalah sebagai berikut:

Untuk Variabel X

$$X = \frac{Xi}{N}$$

Untuk Variabel Y

$$Y = \frac{Yi}{N}$$

Keterangan :

X: Rata-rata X

Y: Rata-rata Y

Σ : Sigma (Jumlah)

X i: Nilai X ke I sampai ke n

Y i: nilai Y ke I sampai ke n

N: jumlah

Setelah didapatkan rata-rata dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi itu masing-masing penulis ambil dari banyaknya pertanyaan dalam kuesioner

dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) dengan menggunakan skala likert.

Skala likert merupakan suatu pengukuran dengan skala ordinal digunakan untuk mengubah data kualitatif yang diperoleh menjadi suatu data kuantitatif dan memungkinkan peneliti untuk mengurut respondennya dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi.

Menurut sugiyono (2010:93), menjelaskan skala likert sebagai berikut:

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

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, msalnya:

Tabel 3.2

Skor Pilihan Jawaban Kuesioner

Jawaban	Bobot
Sangat setuju/selalu/seluruhnya	5
Setuju/sering/sebagian besar	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/sebagian	3
Tidak setuju/jarang/sebagian kecil	2
Sangat tidak Setuju/tidak pernah/tidak ada	1

Nilai variabel X_1 terdapat 10 pernyataan, nilai tertinggi X_1 adalah $(5 \times 10) = 50$ dan nilai terendah adalah $(1 \times 10) = 10$, nilai variabel X_2 terdapat 10 pertanyaan, nilai tertinggi X_2 adalah $(5 \times 10) = 50$ dan nilai terendah adalah $(1 \times 10) = 10$, dan untuk variabel Y terdapat 7 pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah $(5 \times 7) = 35$ dan nilai terendah adalah $(1 \times 7) = 7$.

Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang interval yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi jumlah kriteria. Dengan demikian maka akan dapat ditentukan panjang interval kelas masing-masing variabel adalah:

- a. Kriteria untuk menilai penagihan pajak (X_1), rentang $(50-10)=40$ jadi $40:5=8$ maka penulis tentukan sebagai berikut:
 - Nilai 10 – 18 dirancang untuk kriteria “Tidak Memadai”
 - Nilai 18 – 26 dirancang untuk kriteria “Kurang Memadai”
 - Nilai 26 – 34 dirancang untuk kriteria “Cukup Memadai”
 - Nilai 34 – 42 dirancang untuk kriteria “Memadai”
 - Nilai 42 – 50 dirancang untuk kriteria “Sangat Memadai”
- b. Kriteria untuk menilai kualitas pelayanan (X_2), rentang $(50-10)=40$ jadi $40:5=8$ maka penulis tentukan sebagai berikut :
 - Nilai 10 – 18 dirancang untuk kriteria “Tidak Berkualitas”
 - Nilai 18 – 26 dirancang untuk kriteria “Kurang Berkualitas”
 - Nilai 26 – 34 dirancang untuk kriteria “Cukup Berkualitas”
 - Nilai 34 – 42 dirancang untuk kriteria “Berkualitas”
 - Nilai 42 – 50 dirancang untuk kriteria “Sangat Berkualitas”

c. Kriteria untuk menilai kepatuhan wajib pajak (Y), rentang $(35-7)=28$ jadi $28:5= 5,6$ maka penulis tentukan sebagai berikut :

- Nilai 7 – 12,6 dirancang untuk kriteria” Tidak Patuh ”
- Nilai 12,6 – 18,2 dirancang untuk kriteria “Kurang Patuh”
- Nilai 18,2–23,8 dirancang untuk kriteria “Cukup Patuh”
- Nilai 23,8– 29,4 dirancang untuk kriteria “Patuh”
- Nilai 29,4–35 dirancang untuk kriteria “Sangat Patuh”

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Jika koefisien korelasinya sama atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid tetapi jika nilai korelasinya kurang dari 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2008:187). Untuk mencari nilai korelasinya penyusun menggunakan rumus korelasi person (*product moment*) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x (\sum y)}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

Sumber: Sugiyono (2008:248)

Keterangan :

- r = koefisien korelasi pearson (*product moment*)
- $\sum xy$ = jumlah perkalian variabel x, dan y
- $\sum x$ = jumlah nilai variabel x

$$\begin{aligned} \sum y &= \text{jumlah nilai variabel } y \\ \sum x^2 &= \text{jumlah pangkat dua nilai variabel } x \\ \sum y^2 &= \text{jumlah pangkat dua nilai variabel } y \\ n &= \text{banyaknya sampel} \end{aligned}$$

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, penulis menggunakan koefisien *cornbach alpha* (α) dengan menggunakan *software IBM SPSS Statisticsts 20* suatu instrument dikatakan reliable jika nilai *cornbach's alpha* lebih besar dari 0,6 yang dirumuskan :

$$A = \frac{K \cdot r}{1 + K - 1 \cdot r}$$

Keterangan :

- A = koefisien reliabilitas
- K = jumlah item reliabilitas
- r = rata-rata korelasi antar item
- 1 = bilangan konstanta

3.6.3 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval

Mentransformasi data dari ordinal menjadi interval gunanya untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametric yang mana data setidaknya tidaknya berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Langkah-langkah

menganalisis data dengan menggunakan *methode of Successive Interval* adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan frekuensi setiap responden yaitu banyaknya responden yang memberikan respon untuk masing-masing kategori yang ada.
- b. Menentukan nilai proporsi setiap responden yaitu dengan membagi setiap bilangan pada frekuensi , dengan banyaknya responden keseluruhan.
- c. Jumlahkan proporsi secara keseluruhan (setiap responden), sehingga diperoleh proporsi kumulatif.
- d. Tentukan nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif.
- e. Menghitung *Scala Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

- f. Mengubah *Scala Value* (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (-1) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scaled Value* (TVS).

3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang

dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan tersebut dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut dengan hipotesis statistik.

Sugiyono (2010:64) berpendapat bahwa hipotesis adalah :

“jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Adapun langkah-langkah dalam menguji hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a), pemilihan tes statistik dan perhitungannya, menetapkan tingkat signifikansi, dan penetapan kriteria pengujian.

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi syarat analisis regresi linier, yaitu penaksir tidak bias dan terbaik atau sering disingkat BLUE (*best linier unbiased estimate*). Ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari hasil pengujian tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regresi linier berganda), uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error (ϵ) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS.

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 grafik normal *Probability Plots* dalam program SPSS. 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.

2. Uji Multikolinieritas.

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel independen saling berkorelasi tinggi. Jika terdapat korelasi yang sempurna di antara sesama variabel independen sehingga nilai koefisien korelasi di antara sesama variabel independen ini sama dengan satu, maka konsekuensinya adalah:

- a. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak stabil.
- b. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka koefisien-koefisien regresi semakin besar kesalahannya dan standar errornya semakin besar pula.

Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors (VIF)*

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

R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas X_i terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai *VIF* kurang atau sama dengan 10 (Gujarati, 2003:363) maka diantara variabel independen tidak terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Situasi heteroskedastis 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 heteroskedastis tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

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

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Untuk mengetahui apakah pada model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan D-W (Durbin Watson).

Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan tabel Durbin-Watson (Duwi Priyatno, 2012:173):

- $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
- $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi
- $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson.

3.7.2 Analisis Regresi Berganda

Sugiyono (2008:277) menjelaskan analisis regresi berganda ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan antara variabel X1 dan X2 dengan

Y, dimana ketiga variabel tersebut X_1 dan X_2 (penagihan pajak dan kualitas pelayanan) sebagai variabel independen dan Y (kepatuhan wajib pajak) sebagai variabel dependen. Analisis regresi berganda ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (kepatuhan wajib pajak)
- X_1 = Variabel independen (penagihan pajak)
- X_2 = Variabel independen (kualitas pelayanan)
- a = Bilangan konstan
- b_1 = Koefisien regresi penagihan pajak
- b_2 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

Untuk menghitung harga-harga a , b_1 , b_2 dapat menggunakan persamaan

berikut:

$\begin{aligned}\sum Y &= a + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2 \\ \sum X_1 Y &= a \sum X_1 + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_1 X_2 \\ \sum X_2 Y &= a \sum X_1 + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2^2\end{aligned}$

Sumber : Sugiyono(2008:279)

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (kepatuhan wajib pajak)
- X_1 = Variabel independen (penagihan pajak)
- X_2 = Variabel independen (kualitas pelayanan)
- a = Bilangan konstan
- b_1 = Koefisien regresi penagihan pajak
- b_2 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

3.7.3 Korelasi Ganda

Korelasi ganda untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel independen (penagihan pajak dan kualitas pelayanan) dengan variabel

dependen (kepatuhan wajib pajak). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_{y.x_1.x_2} = \frac{r^2_{y x_1} + r^2_{y x_2} - 2(r_{yx_1})(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - (r_{x_1x_2})^2}$$

Sumber: Sugiyono (2008:256)

Keterangan;

- $R_{y.x_1.x_2}$ = Korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y .
- r_{yx_1} = Korelasi produk moment antara X_1 dengan Y
- r_{yx_2} = Korelasi produk moment antara X_2 dengan Y
- $r_{x_1x_2}$ = Korelasi produk moment antara X_1 dengan X_2

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian secara parsial (uji t) dan pengujian simultan (uji F).

3.7.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t -statistik)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah :

$$H_0 : r = 0 \text{ atau } H_a : r \neq 0$$

Keterangan:

H_0 = Format hipotesis awal (hipotesis nol)

H_a = Format hipotesis alternatif

r = Koefisien korelasi hubungan antar variabel

Adapun rancangan pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Penetapan hipotesis statistik.
 - a. $H_{01} : \beta = 0$: penagihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - b. $H_{a1} : \beta \neq 0$: penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - c. $H_{02} : \beta = 0$: kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - d. $H_{a2} : \beta \neq 0$: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penghitungan nilai tes statistik.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan *product moment*. Metode ini menggunakan ukuran asosiasi yang menghendaki sekurang-kurangnya variabel yang diuji dalam skala ordinal, sehingga objek penelitian dapat diranking dalam dua rangkaian berurutan.

Rumus untuk mengukur koefisien *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x (\sum y)}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2 - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

Sumber: Sugiyono (2008:248)

Keterangan :

- r = koefisien korelasi person (*product moment*)
 $\sum xy$ = jumlah perkalian variabel x, dan y
 $\sum x$ = jumlah nilai variabel x
 $\sum y$ = jumlah nilai variabel y

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \text{jumlah pangkat dua nilai variabel } x \\ \sum y^2 &= \text{jumlah pangkat dua nilai variabel } y \\ n &= \text{banyaknya sampel}\end{aligned}$$

Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software IBM SPSS Statistics 20* agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat.

Selanjutnya untuk mencari nilai t_{hitung} maka pengujian tingkat signifikan adalah dengan menggunakan rumus (Sugiyono 2008:250) :

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

Keterangan :

$$\begin{aligned}t &= \text{tingkat signifikan } t_{hitung} \text{ yang selanjutnya} \\ &\quad \text{dibandingkan dengan } t_{tabel} \\ r &= \text{Koefisien korelasi} \\ r^2 &= \text{Koefisien determinasi} \\ n &= \text{banyaknya sampel dalam peneliti}\end{aligned}$$

Setelah mencari nilai t_{hitung} , kemudian menentukan model keputusan dengan menggunakan statistik uji t, dengan melihat asumsi sebagai berikut :

- Tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$
- Derajat kebebasan = $n-2$
- Dilihat dari hasil t_{tabel}

Hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

Uji kriteria:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh).

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak berpengaruh).

3.7.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F -Statistik)

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun bentuk pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

$H_0 : \rho = 0$: Tidak terdapat pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a : \rho \neq 0$: Terdapat pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis kemudian diuji untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesisnya. Pengujian hipotesis ditunjukkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji F atau yang biasa disebut dengan *Analysis of varian* (ANOVA).

Pengujian Anova atau Uji F bisa dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat tingkat signifikan atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pengujian dengan tingkat signifikan pada tabel Anova $< \alpha=0,05$ maka H_0 ditolak (berpengaruh), sementara sebaliknya apabila tingkat signifikan pada tabel Anova $> \alpha=0,05$ maka H_0 diterima (tidak berpengaruh).

Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2008:257) dapat digunakan rumus signifikan korelasi ganda sebagai berikut :

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

Keterangan :

- R = Koefisien korelasi ganda
 k = Jumlah variabel independen
 n = Jumlah anggota sampel
 dk = $(n-k-1)$ derajat kebebasan

Pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan yaitu:

Kriteria uji:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)

3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$Kd = Rs^2 \cdot 100\%$$

Keterangan: Kd = Koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)
 Rs = Korelasi *product moment*

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi atau seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen), digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008:250) yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

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