

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah suatu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesis, yaitu penelitian yang menganalisis variabel-variabel yang sudah dirumuskan (Singarimbun dan Effendi, 1995:5). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan (Sugiyono, 2016:14).

Penggunaan pendekatan kuantitatif karena dilatarbelakangi oleh tujuan awal penelitian yaitu menjelaskan mengenai hubungan-hubungan yang hendak diteliti dan kemudian diuji hipotesisnya yang telah dirumuskan sebelumnya. Hipotesis yang sudah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel dan pengaruh yang muncul diantara variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti meliputi variabel sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, bukti langsung, akses, komunikasi dan kepatuhan wajib pajak.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di seluruh KPP Pratama kota Malang yaitu KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan. Pemilihan lokasi penelitian dikarenakan KPP Pratama merupakan tempat bagi wajib pajak orang pribadi melaporkan kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2016 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan berjumlah 102.110 dan KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 81.412. Jumlah ini sudah cukup besar untuk dijadikan sebagai populasi selain itu wajib pajak orang pribadi yang merupakan sampel dalam penelitian dapat dengan mudah ditemui di KPP Pratama.

C. Definisi dan Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2016:60) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya. Kemudian, variabel sendiri berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain dapat dibedakan menjadi 2 yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Berikut variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas (*Independent Variabel*) adalah variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang variabelnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi (Sarwono, 2006:54).

Variabel bebas dalam penelitian ini ada 5 yaitu:

a. Sosialisasi Perpajakan (X1)

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh ditjen pajak untuk memberikan informasi kepada wajib pajak dan masyarakat mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Winerungan (2013) menjelaskan bahwa ada 5 indikator dalam sosialisasi perpajakan. Kemudian, dari indikator tersebut dibuat 5 Item pertanyaan untuk variabel sosialisasi perpajakan.

b. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

Pemahaman peraturan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Hardiningsih (2011) menjelaskan bahwa ada 7 indikator dalam pemahaman peraturan perpajakan. Kemudian, dari indikator tersebut dibuat 7 Item pertanyaan untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan.

c. Bukti Langsung Pelayanan (X3)

Bukti langsung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bukti langsung pelayanan. Dimana bukti langsung pelayanan ini merupakan segala bentuk fisik pelayanan yang langsung dapat dilihat, digunakan dan dirasakan oleh pengguna layanan. Parasuraman *et al.* (1985) menjelaskan bahwa ada 5

indikator dalam bukti langsung pelayanan. Kemudian, dari indikator tersebut dibuat 5 Item pertanyaan untuk variabel bukti langsung.

d. Akses (X4)

Akses mengacu pada aksesibilitas dan kemudahan dalam hal koneksi dan interaksi dalam menggunakan layanan yang disediakan. Parasuraman *et al.* (1985) menjelaskan bahwa ada 4 indikator dalam akses. Kemudian, dari indikator tersebut dibuat 4 Item pertanyaan untuk variabel akses.

e. Komunikasi (X5)

Komunikasi yakni meyakinkan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Parasuraman *et al.* (1985) menjelaskan bahwa ada 4 indikator dalam bukti langsung pelayanan. Kemudian, dari indikator tersebut hanya 3 Item yang dapat dijadikan pertanyaan untuk variabel komunikasi. Dikarenakan untuk salah satu dari indikator ada yang tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang ada di KPP Pratama. Pada indikator tersebut dijelaskan bahwa seorang petugas harus mampu menjelaskan kenapa biaya tersebut harus dikeluarkan. Sedangkan dalam pelayanan di kantor pajak tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan. Maka dari itu indikator tersebut tidak dapat dimasukkan.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi respon jika dihubungkan dengan variabel bebas (Sarwono, 2006:54). Variabel terikat dalam penelitian yaitu :

a. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010:139) menjelaskan bahwa ada 4 indikator dalam kepatuhan wajib pajak. Kemudian, dari indikator tersebut dibuat 4 Item pertanyaan untuk variabel komunikasi.

Berdasarkan definisi dan pengukuran variabel diatas maka variabel, indikator dan item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Item Pertanyaan

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	1. Penyuluhan	Penyuluhan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak sudah

Oktaviane Lidya Winerungan (2013)		lengkap dan terjamin kebenarannya.
	2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat	Petugas pajak berdiskusi dengan tokoh masyarakat dari orang yang menjadi panutan tentang peraturan pajak.
	3. Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak	Wajib pajak memperoleh informasi secara langsung dari petugas pajak mengenai perpajakan
	4. Pemasangan billboard	Pemasangan spanduk dan billboard oleh Kantor Pelayanan Pajak sudah strategis dan mudah dipahami
	5. Website Ditjen pajak	Website Ditjen Pajak berisi informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) Pancawati Hardiningsih (2011)	1. Pemahaman wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP	Saya memahami bahwa wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP
	2. Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan.	Saya memahami akan hak dan kewajiban perpajakan
	3. Pemahaman akan sanksi perpajakan jika	Saya memahami akan sanksi perpajakan jika

	mereka lalai akan kewajibannya.	saya lalai dalam kewajiban perpajakan.
	4. Pemahaman wajib pajak akan PTKP, PKP, dan Tarif Pajak.	Saya memahami akan PTKP, PKP, dan Tarif Pajak
	5. Pemahaman akan SSP, Faktur Pajak, Surat Pemberitahuan harus dicantumkan NPWP.	Saya memahami bahwa SSP, Faktur Pajak, Surat Pemberitahuan harus dicantumkan NPWP
	6. Paham akan pemberian kode dalam NPWP yang terdiri dari 15 (lima belas digit).	Saya memahami akan pemberian kode dalam NPWP yang terdiri dari 15 (lima belas digit)
	7. Pemahaman akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP	Saya memahami akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP
Bukti Langsung Pelayanan (X3)	1. Fasilitas fisik	Kantor Pelayanan Pajak menyediakan berbagai fasilitas untuk kebutuhan Wajib Pajak
Parasuraman <i>et al</i> (1985)	2. Penampilan pegawai/personnel	Petugas Pajak berpenampilan rapi
	3. Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk memberikan pelayanan	Peralatan dan Perlengkapan yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak sudah lengkap dan memadai

	4. Gambaran/tampilan fisik dari pelayanan	Fasilitas yang disediakan oleh DJP terlihat menarik untuk digunakan
	5. Fasilitas-fasilitas pelayanan lainnya	Fasilitas pelayanan yang disediakan sudah lengkap dan memadai
Akses (X4) Parasuraman <i>et al</i> (1985)	1. Pelayanan/jasa yang secara mudah diperoleh melalui telepon	Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dapat dengan mudah dilakukan melalui telepon
	2. Waktu tunggu pelayanan yang tidak lama	Waktu tunggu pelayanan yang tidak lama
	3. Jam operasi yang sesuai	Jam operasi pelayanan yang sesuai
	4. Lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau.	Lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau
Komunikasi (X5) Parasuraman <i>et al</i> (1985)	1. Menjelaskan pelayanan/jasa itu sendiri	Petugas Pajak mampu memberikan penjelasan yang dapat dipahami
	2. Menjelaskan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk jasa/layanan tersebut	Petugas Pajak mampu menjelaskan berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan

	3. Meyakinkan kepada pelanggan bahwa masalah akan segera ditangani.	Petugas Pajak dapat meyakinkan bahwa masalah yang wajib pajak alami akan segera ditangani
Kepatuhan Wajib Pajak (X5) Siti Kurnia Rahayu (2010:139)	1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak
	2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)	Saya menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
	3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	Saya menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar
	4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	Saya membayar tunggakan

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2016:134). Metode penskalaan dalam penelitian ini menggunakan

skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur respons subyek ke dalam 5 poin dengan interval yang sama. Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval (Jogiyanto, 2010:66).

Tabel 2. Skala Pengukuran Likert

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2016:135

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis namun dapat dibedakan satu sama lain karena karakteristiknya. Populasi dapat diartikan juga sebagai wilayah generalisasi suatu objek yang terdiri dari keseluruhan elemen yang dapat teridentifikasi dan memiliki ciri-ciri tertentu (Setiawan, 2013:20). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan wajib pajak orang pribadi di seluruh KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau elemen-elemen yang ada di dalam populasi (Setiawan, 2013:20). Sampel yang baik merupakan sampel yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi, dapat mengukur sesuatu yang seharusnya memang akan diukur (*valid*). Roscoe dalam Sugiyono (2016:131) menjelaskan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500. Kemudian, bila dalam penelitian melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau analisis berganda). Maka, jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (Independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

Jumlah variabel dalam penelitian ini ada 6 yang terdiri dari 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Sehingga jumlah minimal sampel dalam penelitian ini adalah $6 \times 10 = 60$ anggota sampel. Namun, guna mendukung anggota sampel yang lebih valid maka peneliti menambahkan jumlah anggota sampel. Sehingga, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi.

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penarikan sampel nonprobabilita. Teknik penarikan sampel nonprobabilita adalah suatu teknik penarikan sampel yang mendasarkan pada setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama. Hal ini

dikarenakan pada KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara terdapat 2 anggota populasi yaitu wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini hanya wajib pajak orang pribadi. Sehingga tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama hanya wajib pajak orang pribadi yang dapat menjadi sampel dalam penelitian ini.

Terdapat beberapa jenis teknik penarikan sampel nonprobabilita. Jenis penarikan sampel nonprobabilita yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penarikan sampel insidental. Teknik penarikan sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:122). Teknik ini digunakan karena sampel berada pada waktu, situasi dan tempat yang tepat. Karena, wajib pajak orang pribadi yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini melaporkan SPT mereka di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Selatan. Maka, akan lebih mudah untuk menarik sampel wajib pajak orang pribadi yang secara kebetulan berada di KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Selatan. Selain itu teknik ini juga dilakukan untuk meningkatkan prosentase pengembalian kuisioner kepada peneliti sehingga data dapat langsung diolah.

F. Jenis Data

Koleksi data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting. Karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung, sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan (Sarwono, 2006:123). Menurut Sarwono terdapat dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden. Responden adalah orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data (Sarwono, 2006:129). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil survei berupa kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Sedangkan data primer hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama (Sarwono, 2006:123). Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Malang Selatan dan Malang Utara.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berbeda untuk setiap jenis data. Berikut penjelasan metode pengumpulan data yang digunakan untuk setiap jenis data:

1. Metode Pengumpulan Data Primer

Untuk data primer, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode pengumpulan data primer secara aktif. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan survei kepada wajib pajak yang ada di KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara. Survei merupakan pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi, 1995:3). Responden diberi kuisisioner secara langsung dan diminta mengisi semua pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner. Pertanyaan yang ada dalam kuisisioner umumnya berisi dalam dua hal utama, yaitu :

- a. Bagian pertama, yang menanyakan profil responden
- b. Bagian kedua, berisi pertanyaan-pertanyaan pokok menyangkut tema dan masalah yang diteliti.

Umumnya pertanyaan yang diberikan dapat diselesaikan dalam waktu antara 30-60 menit. Teknik pengambilan data dapat dilakukan oleh pengambil data lapangan dengan bertatap muka dengan responden atau kuisisioner diberikan kepada responden dan diberi waktu untuk mengisinya. Keunggulan dari

teknik ini adalah peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan secara langsung dari orang-orang yang akan kita mintai informasi. Sedangkan kelemahannya ialah peneliti akan mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan banyak karena keterbatasan waktu (Sarwono, 2006:132).

2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Menurut Sarwono (2006:127) pengambilan data sekunder tidak boleh sembarangan, oleh karena itu kita memerlukan metode tertentu. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara:

a. Pengambilan Data Secara Manual

Data yang dikumpulkan berupa data base umum. Data base umum berisi data yang tidak bersifat rahasia bagi perusahaan dan boleh diketahui oleh umum. Data jenis ini biasanya dapat ditemukan di perpustakaan, kantor/perusahaan atau disimpan di dalam komputer yang dapat diakses secara umum. Berikut data sekunder dalam penelitian ini diantaranya data mengenai target dan realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2012-2016, jumlah wajib pajak yang terdaftar di setiap KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan untuk tahun 2012-2016, Jumlah wajib pajak yang melapor pajak di setiap KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan untuk tahun 2012-2016, dan data terkait kesenjangan pajak atau pajak yang tidak dapat dikumpulkan untuk tahun 2012-2016 di setiap KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan.

b. Pencarian Secara *Online*

Berkembangnya teknologi internet diikuti pula oleh munculnya data base yang menjual berbagai informasi bisnis maupun non-bisnis. Tujuannya ialah memudahkan perusahaan, peneliti dan pengguna jasa lainnya dalam mencari data. Data yang dikumpulkan secara online dalam penelitian ini berupa jurnal yang dipublikasi oleh situs resmi setiap universitas, berupa video tutorial dalam penggunaan SPSS dan lainnya.

H. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas suatu instrumen merupakan ukuran seberapa tepat instrumen tersebut mampu menghasilkan data sesuai dengan ukuran sesungguhnya yang akan diukur (Mustafa, 2013:164). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut dinyatakan valid yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur. penggunaan instrumen yang valid diharapkan dapat menghasilkan data yang valid (Sugiyono, 2016:173). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* sebagai berikut:

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

(Sumber : Singarimbun dan Effendi, 1995:137)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Jumlah subjek

\sum_{xy} = Jumlah perkalian antara skor x dan skor y

x = Jumlah skor x

y = Jumlah skor y

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu (Ghozali, 2016:48):

a. *Repeated Measure* atau Pengukuran Ulang

Seorang responden akan diberikan pertanyaan yang sama di waktu yang berbeda, kemudian dilihat apakah dia tetap konsisten dengan jawabannya.

b. *One Shot* atau Pengukuran Sekali Saja

Disini pengukurannya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Mustafa,1995:226).

Rumus *Alpha Cronnbach*

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Pengukuran realibilitas dalam penelitian ini menggunakan cara *One Shot* Dikarenakan untuk memberikan kemudahan dalam proses analisis data, menghemat biaya penelitian dan memberikan efisiensi dalam waktu penelitian. Kemudian, dalam pengujian realibilitas menggunakan aplikasi SPSS 21.

I. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden dan sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengumpulkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk pengujian hipotesis yang telah

diajukan (Sugiyono, 2016:207). Teknik analisis dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. terdapat beberapa dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian yaitu statistik deskriptif dan inferensial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Salah satu bentuk statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebara data melalui perhitungan data dan standar deviasi, perhitungan persentase (Sugiyono, 2016:208).

2. Analisis Statistik Inferensial

Sugiyono (2004:67) menyatakan statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Penggunaan statistik inferensial karena peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib

pajak pajak, untuk membantu dan mempermudah dalam menganalisa data maka digunakan program komputer SPSS 21. Analisis regresi berganda merupakan analisis yang bertujuan untuk menguji hubungan antara satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas (Ghozali, 2014:7). Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Sumber : Peter McLeod dikutip Darmawan (2014:54)

Keterangan :

Y = Variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)

a = Konstanta

b_1X_1 = Variabel sosialisasi perpajakan (X1)

b_2X_2 = Variabel pemahaman peraturan perpajakan (X2)

b_3X_3 = Variabel bukti langsung pelayanan (X3)

b_4X_4 = Variabel akses (X4)

b_5X_5 = Variabel komunikasi (X5)

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam suatu model analisis. Adapun uji persyaratan yang digunakan dalam penelitian model analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1). Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

2). Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016:103) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen bernilai nol.

3). Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas.

J. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut ghozali (2014:98) uji signifikan simultan pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh simultan (Uji F) menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- a). Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b). Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Menurut ghozali (2014:98) uji signifikan parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{b^i}{Sb^i}$$

Keterangan: t = nilai t
 b^i = koefisien regresi
 Sb^i = standar eror koefisien regresi

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh parsial (Uji t) menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- a). Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b). Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ atau t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.