

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai Negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang sebagai wujud dari pemenuhan kewajibannya terhadap rakyat Indonesia yaitu melindungi rakyat dengan segala kepentingannya, menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memperlancar pelaksanaan pemerintah, memberikan pelayanan kepada rakyat, menegakkan hukum, serta memelihara ketertiban dan keamanan Negara. Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, Negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis penerimaan sebagai sumber pendapatan Negara. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dibuat oleh pemerintah bersama dengan DPR, terdapat tiga sumber penerimaan yang menjadi pokok andalan, yaitu¹ :

1. Penerimaan dari sektor pajak
2. Penerimaan dari sektor migas (minyak dan gas bumi)
3. Penerimaan dari sektor bukan pajak

Dari ketiga sumber penerimaan di atas, penerimaan dari sektor pajak ternyata merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar Negara. Bukan hanya peranannya yang dominan dalam APBN, namun pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat dari tahun ke tahun.² Pajak didefinisikan

¹Widi Widodo, *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h.1.

²*Ibid.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai iuran tidak mendapat jasa timballe (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum.³ Pajak menurut pasal 1 UU No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari defenisi tersebut, tampak bahwa pajak memiliki peranan penting dalam penerimaan Negara yang juga untuk memenuhi keperluan Negara demi kemakmuran rakyat.

Penggunaan pajak mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Semakin banyak pajak yang dipungut, maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Karena itu pajak menjadi ujung tombak pembangunan sebuah negara. Sehingga sudah sepantasnya sebagai warga negara yang baik untuk taat membayar pajak.

Pemungutan pajak merupakan pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional⁴. Meningkatkan penerimaan negara merupakan hal mutlak yang tidak dapat ditawar-tawar lagi, karena penerimaan negara dari luar pajak

³ Nur Hidayat, *Pemeriksaan Pajak, Menghindari dan Menghadapi*, (Jakarta: Gramedia, 2013), h.95.

⁴ Fidel, *Cara Memahami Masalah-masalah Perpajakan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2010), h. 12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(misalnya: minyak dan gas bumi) dari tahun ke tahun semakin menurun, sehingga potensi perpajakanlah yang ditingkatkan.⁵

Jenis pajak menurut lembaga pemungutnya terdiri dari pajak pusat (Negara) dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Contohnya, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan barang mewah, bea materai, pajak bumi dan bangunan. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi, contohnya, pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor serta pajak pemanfaatan dan pengambilan air bawah tanah dan air permukaan, pajak kabupaten contohnya, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan pajak penerangan jalan⁶.

Salah satu Pajak Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pelaksanaan pendaftaran kendaraan bermotor salah satu bentuk penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang diwujudkan dalam bentuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang diselenggarakan oleh kepolisian Republik Indonesia, untuk menciptakan keamanan dan

⁵ *Ibid.*, h. 30.

⁶ Nur Hidayat, *Op.Cit.*, 109.

ketertiban masyarakat terutama yang berkaitan dengan penyelidikan dan penyidikan pada kasus pelanggaran publik khususnya kepada masyarakat.

Pada saat sekarang ini banyak masyarakat yang menunda-nunda pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki, disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: kesadaran, pendapatan, kelalaian, pelayanan, dan pendidikan.⁷

Pelayanan pembayaran pajak merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat secara instan, karena itu masyarakat dapat bereaksi dengan segera terhadap pelayanan yang mereka gunakan, seperti masyarakat memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat setelah mendapatkan pelayanan, mereka bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada instansi terkait itu sendiri atau kepada wajib pajak lainnya.

Hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi instansi pemerintahan yang terkait, jika masyarakat membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat lainnya, maka besar kemungkinan akan menimbulkan ketidakpatuhan masyarakat selaku wajib pajak. Tetapi hal ini bisa menjadi sebaliknya jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan mereka membicarakan pelayanan yang mereka terima kepada masyarakat lainnya, sehingga menumbuhkan loyalitas dari masyarakat menjadi patuh

⁷ M. Rosidi, *Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Dinas Pendapatan Tingkat 1 Pekanbaru Selatan*, (Pekanbaru: Skripsi, 2013), h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam membayar pajak, dan juga mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat.

Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Kabupaten Kampar. Kantor UPT Pendapatan Kabupaten Kampar merupakan tempat para wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Setiap bulannya terdapat tunggakan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor seperti tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun 2016

Bulan	Jumlah PKB	Jumlah Tunggakan PKB (Unit)	Persentase Perubahan (%)
Januari	5.852	379	-
Februari	4.727	347	-8,44%
Maret	6.301	377	8,65%
April	4.310	403	6,90%
Mei	5.449	426	5,71%
Juni	6.488	460	7,98%
Juli	4.812	358	-22,17%
Agustus	5.501	667	86,31%
September	6.191	604	-9,45%
Oktober	6.118	604	-
November	5.961	707	17,05%
Desember	6.769	1282	81,33%

Sumber : UPT Pendapatan Kabupaten Kampar 2017

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan dan penurunan secara tidak stabil. Ini menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini ada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa penyebabnya, salah satunya diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Hal ini membutuhkan perhatian serius dari pemerintah selaku pemungut dan pengelola pajak agar bisa memaksimalkan potensi yang ada supaya bisa menunjang keberhasilan target perpajakan yang telah ditetapkan.

Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu (konsumsi) bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh hal yang bersifat emosional. Pada dasarnya tidak seorangpun yang menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja.⁸ Bagaimana masyarakat mau tepat waktu melaksanakan hak dan kewajibannya untuk membayar pajak kalau pelayanan dalam pembayaran pajak kurang memuaskan atau tidak berkualitas.

Untuk dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pihak UPT Pendapatan Kab. Kampar telah melakukan upaya dengan meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, tersedia banyak papan informasi agar memudahkan masyarakat dalam memahami alur pelayanan pembayaran pajak, menjamin keamanan berkas-berkas yang masuk, merespon cepat jika ada hambatan dalam proses pelayanan, pelayanan dilakukan dengan adil tidak membeda-bedakan diantara wajib pajak, jam kerja yang selalu tepat waktu,

⁸ Siti Kurnia Rahayu, *Op.Cit.*, h.142.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan larangan terhadap penggunaan jasa calo agar masyarakat tidak terbebani dengan biaya yang tinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DITINJAU DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA UPT PENDAPATAN KABUPATEN KAMPAR.**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih mudah dipahami, maka penulis membatasi tulisan ini tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada UPT Pendapatan Kab. Kampar”.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Pendapatan Kab. Kampar?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang Kualitas Pelayanan pada UPT Pendapatan Kab. Kampar?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan tulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Pendapatan Kab. Kampar.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPT Pendapatan Daerah Kab. Kampar.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan penulis tentang prosedur pembayaran pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi islam.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Rumusan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang masih bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.⁹ Dalam penelitian ini, hipotesis yang

⁹ Kartini kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung : Mandar Maju, 1990), h.70.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diajukan adalah diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Pendapatan Kab. Kampar.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹⁰ Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Pendapatan Kab. Kampar, Jalan Datuk Tabano, Kec. Bangkinang Kota, Kab. Kampar.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Pendapatan Kab.Kampar.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹¹

Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel

¹⁰ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, h. 5.

¹¹ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(disimbolkan dengan n) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil jika dibandingkan dengan ukuran populasi.¹²

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2011 sebanyak 1.282 di UPT Pendapatan Kab.Kampar.

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Maka banyaknya sampel untuk subjek ialah :

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

$$n = \frac{1.282}{1 + 1.282 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 92,76$$

$$n = 92,76 \text{ dibulatkan menjadi } 93$$

¹² M. Toha Anggoro, dkk., *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet. ke-9, h. 4.3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Artinya teknik memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai,¹³ yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.¹⁴ Dalam penelitian ini data primer bersumber dari masyarakat (wajib pajak) Kec. Bangkinang Kota dan Pegawai UPT Pendapatan Daerah Kab. Kampar.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang sudah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkan,¹⁵ dapat diperoleh dari buku-buku, dan data-data atau sesuatu yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

¹³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 174.

¹⁴ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), Ed. Ke-2, Cet. ke-3, h. 33.

¹⁵ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), h.11.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Pengamatan (observasi), yaitu cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.¹⁶
- b. Wawancara yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu.¹⁷
- c. Kuisioner atau angket, yaitu serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket diberikan kembali ke peneliti.¹⁸
- d. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik dari lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian.¹⁹
- e. Studi Pustaka, yaitu mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti.

¹⁶ Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.*,h. 58.

¹⁷ Muhammad, *Op.Cit.*, h.102.

¹⁸ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), Ed. 1, Cet. 3, h. 123.

¹⁹ Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet. 5, h. 72.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Metode Analisa Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Penulis memperoleh data dengan cara menyebar kuisisioner kepada 93 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuisisioner diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 17.0. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisa Deskriptif

Yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran untuk menjelaskan hasil perhitungan.

Data dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian diringkas atau direkapitulasi, meyangkut semua variabel yang diteliti, baik berupa distribusi frekuensi maupun persen distribusi frekuensi. Kemudian data tersebut direkap ke dalam sebuah tabel untuk kembali diinterpretasikan guna menarik kesimpulan.

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 samapai 5 varian jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.²⁰ Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuisioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuisioner dihitung dengan menggunakan metode Korelasi *Product Moment*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r, dengan taraf signifikan 1% dari jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi *product moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

²⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2009), h. 59.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi jika nilai koefisien korelasi bernilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel, maka item dapat dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya.²¹

2) Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran.²² Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan jarak yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut²³ :

- a) Nilai alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang *reliable*
- b) Nilai alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak *reliable*
- c) Nilai alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup *reliable*
- d) Nilai alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti *reliable*

²¹ Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 117.

²² Husein Umar, *Op.Cit.*, h. 58.

²³ Catur Agusriyanto, *Metode Penelitian*, artikel diakses pada 28 Maret 2017 dari <http://zifaraca.blogspot.co.id/2012/2007metode-penelitian.html>.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Nilai alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti kurang *reliable*

Jadi kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabledengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas(*Alpha Cronbach's*)> dari 0,6.²⁴

3) Uji Normalitas data

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi terbaik hendaknya berdistribusi normal.²⁵

Dalam melakukan uji normalitas data peneliti menggunakan histogram, dan normalP-P Plot.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁶

²⁴ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 90.

²⁵ Husein Umar, *Op.Cit.*, h. 181.

²⁶ *Ibid.* h. 179.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji Hipotesis Penelitian

Pembuktian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik sebagai berikut :

1) Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X.²⁷ Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel pada kualitas pelayanan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien. Dalam hal ini, menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak

²⁷ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5., h. 63.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi

Korelasi merupakan suatu hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.²⁸ Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Kriteria pengujian :

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima

Koefisien determinasi menjelaskan tentang seberapa besar kemampuan variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat.

G. Model Kerangka Berpikir

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Penelitian



²⁸ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Kencana: Jakarta, 2009), Cet. 9, h.133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Variabel

Variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Variabel Terikat : Kepatuhan (Y)	tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan	1. Pendaftaran Wajib Pajak. 2. Penyampaian SPT. 3. Pembayaran Pajak. 4. Pembayaran tunggakan pajak.
Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan (X)	cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen atau masyarakat secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen.	1. kesederhanaan 2. kejelasan dan kepastian 3. keamanan 4. keterbukaan 5. efisien 6. ekonomis 7. keadilan yang merata 8. ketepatan waktu

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian meliputi Sejarah Singkat Perusahaan, Lokasi Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi dan Aktifitas Perusahaan.

BAB III : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang dari segi teori, dari penelitian ini yang berkenaan dengan : teori perpajakan, teori pemungutan pajak, pajak dalam islam, pengertian wajib pajak, pengertian kepatuhan wajib pajak, pengertian kualitas pelayanan, tinjauan kualitas pelayan dalam islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi : Karakteristik Responden, Deskriptif Variable, Analisa Data, Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup, dimana di dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.