

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (shahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di RW 01 Kelurahan Gandaria Selatan baik wajib pajak yang taat maupun wajib pajakyang menunggak.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Gandaria Selatan. Kelurahan Gandaria Selatan dipilih karena pada Kelurahan tersebut dari 3256 wajib pajak PBB ada 1574 wajib pajak PBB yang tidak patuh dalm hal ini menunggak dalam pembayaran PBB, data ini terlihat dari negative list yang dimiliki pihak kelurahan, sedangkan RW 01 dipilih karena warga yang bertempat tinggal di RW 01 banyak yang menunggak dalam pembayaran PBB dibandingkan RW lain di Kelurahan yang sama.

Waktu Penelitian selama 3 bulan yaitu dari April 2012 hingga Juni 2012 dengan alasan bahwa pada waktu tersebut merupakan waktu yang paling efektif untuk melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat lebih focus dalam melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang taat dan wajib

pajak yang menunggak membayar PBB di RW 01, Kelurahan Gandaria Selatan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasional. Dengan melalui pendekatan korelasional agar dapat dilihat hubungan antara dua variable yaitu pelayanan perpajakan sebagai variable yang menentukan dan diberi symbol X, dengan kepatuhan wajib pajak PBB sebagai variable yang ditentukan dan diberi symbol Y. Alasan peneliti menggunakan metode ini adalah:

- a) Penelitian korelasional merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada hubungan dan tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variable.
- b) Penelitian ini tidak menuntut subjek penelitian yang tidak terlalu banyak.
- c) Perhatian peneliti ditujukan kepada variable yang dikoreasikan.²³

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Arikunto bahwa “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”²⁴. Selain itu, menurut Sudjana, “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, menghitung hasil atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya”²⁵.

²³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal 326

²⁴ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta : Rineka Cipta. 2002), p.108.

²⁵ Sudjana, *Metoda Statistika*. (Bandung:Tarsito,2002), p..6.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di RW 01 yang berjumlah 453 wajib pajak PBB. Wajib Pajak PBB yang tepat waktu (taat) dalam membayar PBB sebanyak 149 wajib pajak dan wajib pajak yang menunggak dalam membayar PBB ada 304 wajib pajak. Menurut Arikunto “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”²⁶.

Sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berjumlah 60 wajib pajak PBB, yang terdiri dari 30 wajib pajak yang tepat waktu dalam membayar pajak PBB dan 30 wajib pajak yang menunggak pajak PBB.

TABEL III.1
PENGAMBILAN SAMPEL

NO	POPULASI		SAMPEL	
	WP taat	WP menunggak	WP taat (20%)	WP menunggak (10%)
1	149	304	30	30

Sumber: data primer diolah tahun 2012

Selain itu menurut Sugiyono, bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.²⁷

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana dimana wajib pajak memiliki kesempatan yang sama.

Instrumen Penelitian

²⁶ Suharsimi Arikunto, op cit, p. 109

²⁷ Sugiyono, *metode penelitian administrasi* (Bandung, PT, Alfabeta, 2003), p. 103

Penelitian ini meneliti 2 variabel yaitu pelayanan perpajakan (variabel X) dan Kepatuhan wajib pajak PBB (variabel Y). Data yang digunakan untuk seluruh variabel adalah data primer.

1. Kepatuhan Wajib Pajak PBB

a. Definisi Konseptual

Kepatuhan Wajib Pajak PBB adalah keadaan dimana wajib pajak PBB memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan Pajak Bumi dan Bangunan dengan benar dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara

b. Defnisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual, terdapat indikator dalam kepatuhan wajib pajak PBB yaitu Pemahaman (sub indikator pemahaman tentang PBB, pemahaman isi peraturan, dasar pengenaan pajak) dan indikator kepatuhan material (sub indikator kejujuran dalam mengisi SPOP, ketepatan membayar dan melaporkan pajak, menyelesaikan pembayaran tunggakan, kejujuran membayar dan melaporkan pajak).

c. Kisi-kisi instrumen Kepatuhan Wajib pajak PBB

Kisi-kisi instrumen Kepatuhan Wajib Pajak PBB yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan

wajib pajak PBB. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang drop setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrument final masih mencerminkan indikator variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB.

TABEL III. 2
KISI-KISI INSTRUMEN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB

No	Indikator	Sub indikator	Uji coba		Final	
			+	-	+	-
1	Pemahaman	Pemahaman tentang PBB	1,2,3,4,5		1,2,3,4,5	
		Pemahaman isi peraturan	6,7	8	6	7
		Dasar pengenaan pajak	9,11	10	8,9	10
2	Kepatuhan Material	Kejujuran Dalam Mengisi SPOP	12,13,14,16	15	11,12,13,14,	15
		Ketepatan membayar dan melaporkan pajak	17,18,19,21	20	16,17	18
		Menyelesaikan Pembayaran tunggakan	22,23,25,26	24	19,20,21	22
		Tidak pernah mendapat sanksi/denda perpajakan	27,28,29,30		23,24,25,26	

Sumber: data primer yang diolah tahun 2012

Kuesioner dengan menggunakan skala likert dalam instrumen penelitian telah disediakan dalam setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

TABEL III.3
SKALA PENILAIAN LIKERT UNTUK KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PBB

Jawaban	Bobot Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Proses pengembangan instrumen Kepatuhan wajib pajak PBB dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator kepatuhan wajib pajak, seperti yang terlihat pada tabel di atas yang disebut sebagai konsep instrumen.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan pada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepatuhan wajib pajak setelah konsep instrument disetujui, langkah selanjutnya adalah instrument tersebut diujicobakan kepada 30 responden yaitu para Wajib Pajak PBB di RW 02, Kelurahan Gandaria Selatan.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:²⁸

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan:

- r_{it} : Koefisien korelasi
- x_i : Skor X
- $\sum x_i$: Jumlah skor data x
- x_t : Jumlah nilai total sampel
- $\sum x_t$: Skor total sampel
- $\sum x_i x_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau di drop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cronbach*, yaitu:²⁹

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{ii} = Koefisien realibilitas tes
- k = Cacah butir
- S_i = Varian skor butir
- S_t = Varian skor total

²⁸ Ibid., h.191.

²⁹ Ibid., h.191.

2. Pelayanan Perpajakan

a. Definisi Konseptual

Pelayanan perpajakan merupakan pelayanan publik dimana wajib pajak sebagai penerima pelayanan dan penilai suatu kualitas pelayanan perpajakan yang bersifat dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak sebagai pelanggan.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual, terdapat indikator realibility (sub indikator pemberian layanan yang memuaskan dan segera), indikator responsiveness (sub indikator kecepatan pemberian layanan, ketanggapan memberikan layanan), indikator assurance (sub indikator kesopanan petugas pemberi layanan, kejujuran petugas pemberi layanan), indikator empathy (menjalin hubungan komunikasi yang baik antara petugas pemberi layanan dengan pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan), tangible (sub indikator lokasi tempat, fasilitas, suasana tempat pelayanan, jumlah petugas pemberi layanan).

c. Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Perpajakan

Kisi-kisi instrumen Pelayanan Perpajakan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Perpajakan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan perpajakan. Kisi-

kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang drop setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrument final masih mencerminkan indikator variabel Pelayanan Perpajakan.

TABEL III.4
KISI-KISI INSTRUMEN PELAYANAN PERPAJAKAN

No	Indikator	Sub indicator	Uji coba		Final	
			+	-	+	-
1	Bukti/wujud fisik (<i>tangible</i>)	Lokasi tempat	1,2		1,2	
		Fasilitas tempat pelayanan	3,4,5,6		3,4	
		Jumlah petugas pajak	7,8		5,6	
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	Pemberian layanan yang memuaskan	12,13		7,8	
		Pemberian layanan dengan segera	9,11	10	9,10	
3	Daya tanggap/ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kecepatan memberikan layanan	14,19		11,12	
		Ketanggapan memberikan layanan	15,17,18,20,21,35	16	13,14,15,16,17,18	19
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Kejujuran petugas pajak	28	25	20	21
		Kesopanan petugas pajak	22,23,24,26,27,34		22,23,24,25	

5	Empati (<i>emphaty</i>)	Hubungan komunikasi yang baik antara petugas pajak dengan wajib pajak	32	30,31	26	27,28
		memahami kebutuhan para wajib pajak	29,33		29,30	

Sumber: data primer yang diolah tahun 2012

Kuesioner dengan menggunakan skala likert dalam instrumen telah disediakan dalam setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

TABEL III.5

SKALA PENILAIAN LIKERT PELAYANAN PERPAJAKAN

Jawaban	Bobot Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Pelayanan Perpajakan

Proses pengembangan instrumen pelayanan perpajakan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator pelayanan perpajakan, seperti yang terlihat pada tabel di atas yang disebut sebagai konsep instrumen.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan pada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-

butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel pelayanan perpajakan setelah konsep instrument disetujui, langkah selanjutnya adalah instrument tersebut diujicobakan kepada 30 responden yaitu para Wajib Pajak PBB di RW 02, Kelurahan Gandaria Selatan.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:³⁰

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan:

- r_{it} : Koefisien korelasi
- x_i : Skor X
- $\sum x_i$: Jumlah skor data x
- x_t : Jumlah nilai total sampel
- $\sum x_t$: Skor total sampel
- $\sum x_i x_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau di drop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cronbach*, yaitu:³¹

³⁰ Ibid., h.191.

³¹ Ibid., h.191.

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{tt} = Koefisien realibilitas tes
- k = Cacah butir
- Si = Varian skor butir
- St = Varian skor total

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel X (Pelayanan Perpajakan) terhadap variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak), maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

- X : Variabel Bebas (Pelayanan Perpajakan)
- Y : Variabel Terikat (Kepatuhan Wajib Pajak)
- : Arah Hubungannya

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mencari Persamaan Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi nilai variabel independen (Y) dapat berdasarkan nilai variabel independen (X).³² Adapun perhitungan persamaan regresi linier dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut³³:

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung: Alfabeta, 2007), h.90.

³³ Boediono dan Wayan Koster. *Teori dan Implikasi Statistika dan Probabilitas*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), h. 172-173.

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Kepatuhan Wajib Pajak (variable terikat)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variable pelayanan Perpajakan

X = Pelayanan Perpajakan (variable bebas)

2. Korelasi Product Moment

Teknik korelasi yang dikemukakan oleh Pearson ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara dua variable yang berjenis interval, dengan rumus sebagai berikut:³⁴

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisin korelasi yang dicari

x = simpangan setiap X dari rerata x (X-X)

y = simpangan setiap Y dari rerata y (Y-Y)

xy = perkalian x dengan y

x^2 = x dikuadratkan

y^2 = y dikuadratkan

3. Uji Persyaratan Analisis

Menguji normalitas dengan galat taksiran regresi Y dan X dengan uji lilifors. Uji ini untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Rumus yang digunakan adalah.³⁵

³⁴ Suharsimi Arikunto, op.cit.,h.327.

³⁵ Sudjana, op.cit., h.466.

$$L_o = F(Z_i) - S(Z_i)$$

Keterangan:

Lo = Harga mutlak terbesar
 F (Zi) = Peluang angka baku
 S (Zi) = Proporsi angka baru

- Hipotesis Statistik :

Ho : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

Hi : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi tidak normal

Kriteria Pengujian

Jika $L_{tabel} > L_{hitung}$, maka Ho diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi

Uji Keberartian Regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan).

Hipotesis statistik :

$H_0 : \beta \leq 0$

$H_1 : \beta > 0$

Kriteria pengujian keberartian regresi adalah :

Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi berarti.

Terima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi tidak berarti.

Regresi dinyatakan berarti (signifikan) jika menolak Ho

b. Uji Linearitas Regresi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berbentuk linier atau tidak linier. Dengan hipotesis statistik:

$$H_0 : Y = \alpha + \beta x$$

$$H_1 : Y \neq \alpha + \beta x$$

Kriteria pengujian Linieritas regresi adalah :

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka regresi linier.

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka regresi tidak linier.

Persamaan regresi dinyatakan linier jika menerima H_0 .

Langkah perhitungan keberartian regresi terlihat pada tabel ANAVA pada tabel berikut :

TABEL III.6

TABEL ANAVA

Sumber Varian	DK	JK	RJK	Fhitung	Ftabel
Total (T)	N	$\sum Y^2$	-	-	-
Regresi (a)	I	$\frac{\sum Y^2}{N}$	-	-	-
Regresi (a/b)	I	$b \cdot \sum xy$	$\frac{JK(b/a)}{dk(b/a)}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(b/a)}$	$F(1,\alpha)(1, n-2)$ $F_0 > F_t$ Regresi sangat signifikan
Residu (S)	n-2	$JK_{(T)} - JK_{(a)} - JK_{(b/a)}$	$\frac{JK(S)}{dk(S)}$	-	-

Tuna Cocok (TN)	k-2	$JK_{(S)} - JK_{(G)}$	$\frac{RJK(TC)}{db(TC)}$		$F(1-\alpha)(k-2, N-k)$
Galat (G)	n-k	$\sum Yk^2 - \frac{(\sum Yk)^2}{Nk}$	$\frac{JK(G)}{dk(G)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(TC)}$	$Fo < Ft$ Regresi berbentuk linier

5. Uji keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Untuk mengetahui signifikan koefisien korelasi digunakan uji-t dengan rumus:³⁶

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

Keterangan:

- t_{hitung} : Skor signifikan koefisien korelasi
- r : Koefisien korelasi product moment
- n : Banyaknya data

Hipotesis statistic :
Ho : $\rho \leq 0$

H₁ : $\rho > 0$

Kriteria pengujian :

Tolak Ho jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien korelasi signifikan.

Terima Ho jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Hal ini dilakukan pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan (DK) = n-2, jika Ho ditolak maka koefisien korelasi signifikan.

³⁶ Sugiyono, op.cit.,h.214.

6. Perhitungan Koefisien Determinasi

Selanjutnya diadakan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui besarnya variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut.³⁷

$$\mathbf{KD} = \mathbf{r}_{xy}^2$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

r_{xy}^2 : Koefisien korelasi product moment

³⁷ Sudjana, op.cit.,h. 369.