

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian dari penelitian ini adalah kualitas layanan pajak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo dan akan dimulai bulan Desember 2016. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo.

C. Metode Penelitian

Metodologi penelitian berfungsi untuk memandu peneliti tentang urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan, yaitu dengan alat apa dan prosedur bagaimana suatu penelitian dilakukan (Mohamad Nazir, 2007:44) dalam (Anastasya Sri, 2012). Berdasarkan dari tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal, yaitu untuk membuktikan adanya pengaruh antara modernisasi administrasi pajak (X_1), sanksi pajak (X_2), kompensasi (X_3), terhadap kualitas layanan (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi dan Sampel

Untuk menetapkan sebuah sampel, sangat penting memerhatikan populasi, karena populasi mencakup seluruh unsur dari karakteristik observasi yang akan diamati. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2004:73). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sebelum menggunakan metode penentuan sampel diatas, agar ukuran sampel yang diambil dapat *representative*, maka terlebih dahulu dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Dengan penjelasan sebagai berikut:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang masih dalam batas toleransi, dalam penelitian ini menggunakan 10%

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Dalam bukunya Budi Setiawan (2013:19) menjelaskan pengertian dari data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh individu maupun organisasi, secara langsung dari objeknya. Kuesioner langsung diberikan kepada responden dan responden diminta untuk memilih setiap butir pertanyaan maupun pernyataan tertulis dalam kuesioner tersebut.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Data ini berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Berdasarkan metode pengumpulan data kuesioner tersebut, Pertanyaan-pertanyaan maupun pernyataan setiap butir dalam kuesioner tersebut dapat

diukur menggunakan skala ordinal yang dibuat menggunakan skala Likert yaitu 1 sampai 5 poin untuk skor terendah yaitu 1 dengan memberi tanda cek (v) atau tanda silang (x) pada kolom yang dipilih dan untuk skala tertinggi yaitu 5 dengan memberikan tanda yang sama seperti dijelaskan diatas. Kriteria poin yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui metode Skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert. Dengan pilihan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala Likert

| | |
|---|---------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2 | Tidak Setuju (TS) |
| 3 | Netral (N) |
| 4 | Setuju (S) |
| 5 | Sangat Setuju (SS) |

Sumber : Data diolah oleh penulis (2017)

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

E. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan nilai atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda untuk objek atau orang yang berbeda. Berikut merupakan variabel-variabel dalam penelitian ini yang didefinisikan secara operasional sebagai berikut :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependennya yaitu :

1.1 Kualitas Layanan (Y)

a. Definisi Konseptual

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23) Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Supranto (2006: 226) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sebuah kata yang dibagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

b. Definisi Operasional

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 25-26) dalam penelitian Bambang Sancoko (2010). Indikator yang dapat mengukur variabel kualitas layanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tangibles

2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Emphaty

2. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi variabel- variabel independen yang terdiri dari :

2.1. Modernisasi Administrasi Pajak (X1)

a. Definisi Konseptual

Sadhani (2005:60) mengungkapkan bahwa pengertian modernisasi administrasi perpajakan adalah: Suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

b. Definisi Operasional

Variabel modernisasi administrasi pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen teori dari penelitian Hasanah, Pahala dan Indriani (2012). Indikator yang dapat mengukur variabel kepatuhan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia
2. *Business process*
3. *Good governance*
4. Restruktur organisasi

2.2. Sanksi Pajak (X2)**a. Definisi Konseptual**

Menurut Mardiasmo (2003:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, (Devano dan Rahayu, 2006:112).

b. Definisi Operasional

Variabel Sanksi Pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen teori dari penelitian Suciningsih, I Bagia, Cipta (2015). Indikator yang dapat mengukur variabel sanksi pajak dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sanksi administrasi

2.3. Kompensasi (X3)

a. Definisi Konseptual

Kompensasi merupakan “istilah luas berkaitan dengan imbalan-imbalan financial (*financial reward*) yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan sebuah organisasi” (Simamora, 2004:541). Kompensasi akan mempunyai arti berbeda bagi orang yang berbeda. Kompensasi dasar diperlukan untuk mempertahankan karyawan dengan standar hidup yang layak. Akan tetapi kompensasi juga menyediakan suatu pengukuran berwujud mengenai nilai individu bagi organisasi. Pemberian kompensasi merupakan fungsi strategik sumber daya manusia yang mempunyai imbas signifikan atas fungsi-fungsi sumber daya manusia lainnya.

b. Definisi Operasional

Variabel kompensasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen teori dari penelitian Sancoko (2011). Indikator yang dapat mengukur variabel Kompensasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Finansial

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

| Variabel | Sumber | Dimensi | Indikator |
|----------------------|------------------------|-----------|--|
| Kualitas Layanan (Y) | Bambang Sancoko (2010) | Tangibles | 1. Tersedianya sarana fisik kantor 2. Kuantitas sarana fisik kantor yang tersedia |

| | | | |
|--|--|----------------|---|
| | | | <p>3. Kemudahan penggunaan sarana kantor</p> <p>4. Kesesuaian sarana kantor dengan perkembangan jaman (modern)</p> |
| | | Reliability | <p>1. Pelaksanaan janji/motto</p> <p>2. Pelaksanaan janji/motto sudah akurat</p> <p>3. Pelaksanaan janji perbaikan atas saran sebelumnya</p> |
| | | Responsiveness | <p>1. Kesigapan melayani pelanggan</p> <p>2. Kecepatan menanggapi permintaan/pertanyaan</p> <p>3. Proaktif melayani pelanggan</p> |
| | | Assurance | <p>1. Kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan</p> <p>2. Sopan santun pegawai yang memberikan pelayanan</p> <p>3. Pelayanan bisa dipercaya, amanah dan jujur</p> <p>4. Pelayanan bisa memberi jaminan pelayanan bebas dari pungutan</p> |
| | | Emphaty | <p>1. Kemudahan untuk ditemui atau dihubungi</p> <p>2. Bahasa yang digunakan mudah</p> |

| | | | |
|--------------------------------|---|--|---|
| | | | dipahami 3. Berusaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhannya |
| Modernisasi Administrasi Pajak | Nuramalia Hasanah, Indra Pahala, Susi Indriani (2012) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Organisasi 2. <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi dan Komunikasi 3. Penyempurnaan manajemen Sumber Daya Manusia 4. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> | <ol style="list-style-type: none"> a. Sistem Pelayanan b. Sebagai pusat analisis dan kebijakan a. Pemanfaatan teknologi dan komunikasi b. Program pemeriksaan berbasis resiko a. Kualitas dan kuantitas pegawai. a. Kode etik pegawai b. Tingkat kepercayaan Wajib Pajak |
| Sanksi Pajak (X2) | Kadek Suciningsih, I Wayan Bagia, Wayan Cipta (2015) | | (1) sanksi denda akibat tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), (2) sanksi denda akibat terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), dan (3) sanksi denda akibat mempunyai tunggakan pajak. |
| Kompensasi (X3) | Bambang Sancoko (2011) | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai remunerasi dibanding dengan instansi pemerintah lainnya 2. Nilai remunerasi dibanding kinerja yang diberikan 3. Nilai remunerasi |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | dibanding senioritas dalam daftar pegawai 4. Nilai remunerasi dibanding pengalaman yang dimiliki 5. Nilai remunerasi dibanding level (grade yang dimiliki) 6. Nilai remunerasi dibanding potensi yang dimiliki 7. Nilai remunerasi dibanding kebutuhan yang harus dipenuhi |
|--|--|--|--|

Sumber : Data Diolah oleh penulis (2017)

F. Teknik Analisis Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji kesahihan dan keandalannya, karena data tersebut berasal dari jawaban responden yang mungkin dapat menimbulkan bias. Hal ini dirasa penting untuk dilakukan sebab kualitas data yang diolah akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

1. Uji Kualitas Data

2.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011:52).

Pada penerapannya, uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS dengan menggunakan korelasi pearson antara tiap variabel pertanyaan atau pernyataan terhadap rata-rata dari tiap konstruk

pertanyaan atau pernyataan tersebut. Untuk menguji *content validity*, digunakan alat uji *K* bantuan *SPSS 23 for Windows* yang mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel terlihat benar-benar mengukur konstruk untuk variabel tersebut. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan signifikansi 0,05) maka item item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan signifikansi 0,05) maka item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor atau nilai total (dinyatakan tidak valid).

2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang telah memenuhi uji validitas. Uji reliabilitas berarti uji yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2011: 47).

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, akan tetapi uji reliabilitas ini akan dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Uji

reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally (dalam Ghozali, 2011: 48) suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.70.

2. Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2011:11) statistik deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi dari data tersebut).

3. Uji Asumsi Klasik

3.1. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2011: 160), ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Berikut ini penjelasan mengenai analisis keduanya.

1. Analisis Grafik

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan data berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan taraf signifikansi 0,05. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau 5%, maka data dinyatakan berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau 5%, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali,

2011:105). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai dari VIF (*Variance Inflation Factor*).

1. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 artinya mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.
2. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 artinya mengindikasikan terjadi multikolonieritas.

3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Jika hasil uji menunjukkan nilai probabilitas signifikan bagi seluruh variabel bebas diatas dengan nilai 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas. Sebab model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139).

Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas di dalam model regresi, dapat dideteksi dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.

1. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

Analisis dengan grafik *Scatterplots* memiliki kelemahan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, diperlukan uji statistik untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Uji statistik yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah Uji Glejser.

1. Jika signifikansi $> 0,05$ atau 5%, maka mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ atau 5%, maka mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari model *regression analysis* dapat dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 17. Adapun bentuk umum dari persamaan linier berganda dengan menggunakan 5 (lima) variabel yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dalam hal ini :

Y : Kualitas layanan

α : Konstanta

- X1 : Modernisasi administrasi pajak
X2 : Sanksi Pajak
X3 : Kompensasi
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien Regresi
 ε : Error

5. Koefisien Determenasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara parsial mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Pada penelitian ini digunakan adjusted R^2 berkisar antara nol dan satu. Artinya, jika nilai adjusted R^2 makin mendekati satu maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat kemampuan variabel-variabel independen dalam penelitian ini untuk dapat menjelaskan variabel dependennya (Ghozali, 2011: 97).

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011: 98). Uji t berfungsi untuk menguji signifikan koefisien regresi secara individual. Langkah- langkah yang dilakukan dalam uji t adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis. Jika $H_0 = b < 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel X dan variabel Y. Namun jika $H_a = b > 0$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.
2. Menentukan tingkat signifikan menggunakan alpha 5%.
3. Menentukan t_{hitung} .
4. Menentukan t tabel dicari pada tingkat signifikansi alpha 5% (uji 2 sisi) dengan degree of freedom ($df = n - k - 1$ (n adalah jumlah data, dan k adalah jumlah variabel independen)).
5. Kriteria pengujian. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P_{value} > 0,05$, maka H_0 diterima (H_a ditolak) artinya bahwa variabel X dengan variabel Y tidak mempunyai pengaruh positif signifikan. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P_{value} < 0,05$ maka H_0 ditolak (H_a diterima) artinya bahwa variabel X dengan variabel Y mempunyai pengaruh positif signifikan.