

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada tentang kualitas pelayanan dan kompetensi petugas pajak yang masih membuat wajib pajak kecewa dan masih belum maksimalnya penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT, akan berpengaruh kepada kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak;
2. Menguji pengaruh kompetensi petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak;
3. Menguji pengaruh efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak; dan
4. Menguji pengaruh kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah semua wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng yang berlokasi di Jalan Lingkar Luar Barat No. 10A, Cengkareng Timur, Jakarta Barat. Variabel independen merupakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas pajak (X2), efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* (X4).

Sedangkan variabel dependen yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak (Y).

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif karena didalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan angka dan analisis data sesuai dengan prosedur statistik (Hamidah, dkk. 2015:3). Metode yang digunakan yaitu metode penelitian survei dengan teknik kuesioner. Kuesioner didistribusikan oleh peneliti secara personal, sehingga peneliti dapat menjelaskan secara singkat mengenai kuesioner tersebut kepada responden dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah di isi oleh responden. Kuesioner didistribusikan kepada wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

Skala yang digunakan dalam tingkat pengukuran yaitu skala *LIKERT* yakni skala yang berisi lima tingkatan pilihan jawaban. Skala likert dikatakan interval karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau pilihan yang lebih tinggi dari setuju dan setuju lebih tinggi dari netral (Ghozali, 2011:47). Masing-masing dari lima alternatif jawaban diberi bobot nilai (skor) sebagai berikut:

Tabel III.1
Pengukuran Terhadap Variabel

No.	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ghozali (2011:47)

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti sesuai kriteria tertentu, dimana keseluruhan data tersebut dapat diteliti dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah populasi yang diklasifikasikan kembali sesuai kriteria tertentu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Non-probability Sampling* yaitu dimana seluruh data dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Jenis metode dari *non-probability sampling* yang dipilih yaitu *purposive sampling* dimana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yaitu wajib pajak orang pribadi yang pernah menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan pajak. Pengambilan sampel diukur dalam rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Nilai Kritis (batas ketelitian 0,1)

E. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai pajak, efektivitas dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

1. Variabel Dependen (Y)

a. Kepuasan Wajib Pajak

1) Definisi Konseptual

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:177) adalah perasaan seseorang yang timbul setelah melihat dan membandingkan kinerja(hasil) jasa yang diberikan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan wajib pajak adalah hasil yang diterima oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan wajib pajak untuk diterima.

2) Definisi Operasional

Indikator yang digunakan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Selnes (Saha dan Zhao, 2005), Goodman *et.al* (Saha dan Zhao, 2005) dan Geykens *et.al* (1999) yang dikutip dari penelitian Tahuman (2016), yaitu:

- a. Rasa Senang
- b. Kepuasan Terhadap Pelayanan
- c. Kepuasan Terhadap Sistem

2. Variabel Independen (X)

a. Kualitas Pelayanan

1) Definisi Konseptual

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2) Definisi Operasional

Menurut Parasuraman *et al.* (1988:23) terdapat lima dimensi menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

b. Kompetensi Petugas Pajak

1) Definisi Konseptual

Definisi kompetensi menurut Amstornrg dikutip oleh Moehariono (2012) dalam (Makawi, Normajatun, dan Haliq. 2015:16-17) adalah dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut dipakai oleh karyawan untuk

menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan karyawan dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya.

2) Definisi Operasional

Karakteristik kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam (Sutrisno. 2009:225), antara lain:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)
- b. Keterampilan (*skills*)
- c. Konsep Diri (*self concept*)

c. Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing*

1) Definisi Konseptual

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti pencapaian tujuan yang tepat dengan menggunakan atau melakukan suatu pilihan yang tepat pula dari serangkaian alternatif pengambilan sebuah keputusan, sedangkan efektivitas memiliki pengertian sesuatu yang berhasil atau tepat guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Antasari dan Yaniartha. 2015:357).

2) Definisi Operasional

Menurut Bodnar dikutip oleh Anggraini (2009) dalam (Sugiharti, dkk. 2015:3-4), terdapat beberapa indikator untuk mengukur efektivitas sistem informasi berbasis teknologi yaitu sebagai berikut:

- a. Keamanan Data
- b. Waktu

- c. Ketelitian Data
- d. Variasi Laporan
- e. Relevansi

d. Kelayakan penggunaan Sistem *e-Filing*

1) Definisi Konseptual

Kelayakan sistem adalah suatu sistem yang dapat digunakan oleh pengguna untuk memudahkan kebutuhan pengguna tersebut. Untuk mengukur kelayakan suatu sistem terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan.

2) Definisi Operasional

Menurut O'Brien dalam Sugiharti (2015), aspek yang dapat digunakan untuk melihat kelayakan suatu sistem, antara lain:

- a. Kelayakan Ekonomi (*Economic Feasibility*)
- b. Kelayakan Teknik (*Technical Feasibility*)
- c. Kelayakan Operasional (*Operational Feasibility*)

Tabel III.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sumber	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016)	1. Bukti Fisik	a. Penampilan petugas pajak b. Sarana di kantor c. Kondisi gedung
		2. Keandalan	a. Petugas tepat waktu dalam pelayanan b. Patugas mampu menyampaikan informasi
		3. Ketanggapan	a. Petugas merespon wajib pajak b. Petugas menangani keluhan wajib pajak

		4. Jaminan 5. Empati	a. Petugas dapat menjaga kerahasiaan b. Petugas memberikan pelayanan dengan santun a. Perlakuan yang sama kepada wajib pajak b. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak
Kompetensi Petugas Pajak (X2)	Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016)	1. Pengetahuan 2. Konsep Diri 3. Keterampilan	a. Petugas memiliki wawasan yang luas b. Petugas dapat mengatasi masalah wajib pajak a. Petugas percaya diri dalam memberikan pelayanan b. Perilaku petugas dapat terkendali a. Petugas teliti dalam memberikan pelayanan b. Petugas mampu berkomunikasi
Efektivitas penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	Sugiharti, Suhadak, Dewantara (2015)	1. Keamanan Data 2. Waktu 3. Ketelitian Data 4. Variasi Laporan 5. Relevansi	a. <i>e-Filing</i> mampu mengatasi kerusakan akibat virus atau software b. <i>e-Filing</i> mampu mengantisipasi adanya akses dari pihak luar a. <i>e-Filing</i> melakukan input data dengan cepat b. <i>e-Filing</i> melakukan proses data dengan cepat a. <i>e-Filing</i> melakukan input data dengan teliti b. <i>e-Filing</i> melakukan perhitungan angka dengan teliti a. <i>e-Filing</i> menyajikan laporan yang bervariasi b. <i>e-Filing</i> memiliki variasi perubahan format a. <i>e-Filing</i> melakukan pencatatan data dengan relevan b. <i>e-Filing</i> melakukan penyajian data dengan relevan
Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i>	Sugiharti, Suhadak, Dewantara (2015)	1. Kelayakan Ekonomi 2. Kelayakan Teknik	a. <i>e-Filing</i> dapat menghemat biaya b. <i>e-Filing</i> dapat menguntungkan a. <i>e-Filing</i> memiliki fitur yang membantu b. <i>e-Filing</i> mudah untuk diakses

		3. Kelayakan Operasional	a. <i>e-Filing</i> dapat diproses dengan cepat b. <i>e-Filing</i> mudah untuk dipahami
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Tahuman (2016)	1. Rasa Senang 2. Kepuasan Terhadap Pelayanan 3. Kepuasan Terhadap Sistem.	a. Senang terhadap pelayanan oleh petugas pajak b. Senang terhadap penggunaan sistem <i>e-Filing</i> a. Puas terhadap kemampuan petugas pajak dalam melayani wajib pajak b. Puas terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak c. Puas terhadap pelayanan petugas pajak yang cepat d. Puas terhadap pelayanan petugas pajak yang tanggap a. Puas terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i> b. Puas terhadap keuntungan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>

Sumber: data diolah penulis (2017)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan perhitungan data yang dilakukan setelah data dari seluruh sumber terkumpul. Analisis data menggunakan *software* berupa SPSS (*Statistik Product and Service Solution*) versi 20. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Teknis analisis yang digunakan antara lain:

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001:135). Metode pengujian yang digunakan adalah *Pearson Correlation*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r adalah positif, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2001:135).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2001:132-133) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan pengukuran ulang (*Repeated Measure*) dan pengukuran sekali saja (*One Shot*). Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran sekali saja yang akan menghasilkan *nilai Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2001).

2. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan semua data yang

terkumpul. Cara menganalisisnya dengan melihat rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kemencengan distribusi (Ghozali, 2001:16).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji data apakah data yang dipakai berkualitas baik atau tidak untuk digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik terdiri atas:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001:74). Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah Kolmogorov-Smirnov, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ maka variable tidak terdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ maka variable terdistribusi secara normal.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2001:77). Model regresi yang baik seharusnya berbentuk lurus atau terdapat hubungan yang linear antara variabel

independen dengan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan melalui perhitungan adalah dengan melihat nilai signifikansi dan nilai F_{hitung} pada hasil uji linearitas. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear atau signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen tidak linear atau signifikan.

c) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2001:57). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel bebas tersebut memiliki nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak ada multikolonieritas dalam model regresi. Sedangkan apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka terdapat multikolonieritas dalam model regresi.

d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Menurut Ghozali (2001:69), jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas dan bukan heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik yaitu dengan metode *Scatterplot*. Model regresi dikatakan terbebas dari Heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2001:70-71). Dapat juga dengan menggunakan uji *Glejser*. Apabila nilai signifikansi $>0,05$ atau yang berarti variabel independen secara signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan variabel independen (bebas). Model persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4$ = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

- X2 = Kompetensi Petugas Pajak
- X3 = Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing*
- X4 = Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing*

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001:45). Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai determinasi yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai determinasi yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan dengan sangat baik atau memberikan hampir semua informasi variabel dependen.

b. Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apakah seluruh variabel bebas yang terdapat dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Uji statistik F dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi atau probabilitas sebesar 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi atau probabilitas > 0,05 maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual atau terpisah terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

a) Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Melihat tingkat signifikansi dan nilai probabilitas

Apabila tingkat signifikansi atau $p_{hitung} \leq 0,05$ menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila tingkat signifikansi atau $p_{hitung} \geq 0,05$ menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.