

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang sudah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui responsivitas petugas pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mengetahui kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk mengetahui penerapan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

#### **B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yang menguji variabel bebas adalah responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan penerapan *self assessment system* sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak orang pribadi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang sedang berada di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian boleh dikatakan suatu pengejaran terhadap kebenaran yang diatur oleh pertimbangan-pertimbangan logis (Nazir, 2011:5). Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Prasetyo (2012:36) penelitian eksplanatori adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat. Sedangkan pengertian dari pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Emzir, 2012:27)

Jenis data penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012) dalam Nurul (2015). Sumber data primer didapatkan oleh peneliti dari melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Kuesioner dipilih menjadi metode pengumpulan data dalam penelitian

ini. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti (Prasetyo, 2012:23). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo pada tahun 2014 yang berjumlah 246.624.

##### **2. Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel non probabilitas yaitu *accidental sampling*. Sampel aksidental adalah teknik penarikan sampel yang berdasarkan pada kemudahan (*covenience*), sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat (Prasetyo, 2012:24). Sampel yang didapat peneliti adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang tidak disengaja atau sengaja ditemui peneliti yang sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Tidak semua wajib pajak orang pribadi dijadikan sampel, hanya sebagian yang dijadikan sampel. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan rumus *slovin* yaitu (Umar, 2008) dalam Alifa (2012):

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

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e= Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransi, pada penelitian ini adalah 10%

Dari rumus di atas, dilakukan penghitungan untuk jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{246.624}{(1 + 246.624 \cdot (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{246.624}{2467.24}$$

$$n = 99,95$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 100 Wajib Pajak Orang Pribadi efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data penelitian ini adalah data primer. Dengan teknik pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang efektif. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012) dalam Nurul (2015). Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan

datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (Sukmadinata, 2012:17). Skala yang digunakan dalam menyusun kuesioner adalah skala LIKERT, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut: 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = ragu-ragu atau netral; 4 = setuju; 5 = sangat setuju (Imam Ghozali, 2013:26). Kuesioner ini disebar langsung oleh peneliti kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi efektif yang berada di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

## **2. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Penelitian ini meneliti empat variabel yaitu sebagai variabel independen responsivitas petugas pajak (X1), kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* (X2), dan penerapan *self assessment system* (X3) serta sebagai variabel dependen adalah kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y). Maka variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

### **a. Variabel Independen**

#### 1) Responsivitas Petugas Pajak

##### Definisi Konseptual

Responsivitas petugas pajak adalah kesanggupan petugas pajak untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam mengurus administrasi perpajakannya dengan cepat, tanggap, dan tepat sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh wajib pajak.

### Definisi Operasional

Dalam variabel bebas penelitian ini yaitu responsivitas petugas pajak sebagai X1 adalah daya tanggap dari petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Patama Jakarta Pasar Rebo untuk melayani dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakannya. Responsivitas petugas pajak dapat diukur dengan (Silalahi, 2015):

- a. Kesigapan petugas
- b. Sikap petugas
- c. Ketersediaan petugas
- d. Kecepatan petugas

### 2) Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing*

#### Definisi konseptual

Kelayakan adalah suatu usaha yang dijalankan akan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang akan dikeluarkan. Sedangkan Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangam sistem informasi terhadap pengguna. Sedangkan Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service*

*Provider* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara *online* dan *real time*

#### Definisi operasional

Dalam variabel bebas penelitian ini yaitu kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* sebagai X2 adalah ukuran seberapa layaknya suatu sistem informasi atau sistem elektronik yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan atau SPT Masa khususnya untuk wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat diukur dengan (O'Brien, 2005) dalam Sugiharti (2015):

- a. Kelayakan Ekonomi (*Economic feasibility*)
- b. Kelayakan Teknik (*Technical feasibility*)
- c. Kelayakan Operasi (*Operational feasibility*)

Alasan peneliti hanya menggunakan tiga dari empat aspek kelayakan sistem menurut O'Brien karena peneliti menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel penelitian. Menurut peneliti, aspek kelayakan organisasi lebih relevan apabila digunakan kepada wajib pajak badan sebagai sampel penelitian karena hanya wajib pajak badan yang membangun suatu organisasi.

### 3) Penerapan *Self Assessment System*

#### Definisi Konseptual

*Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajaknya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### Definisi Operasional

Dalam variabel bebas penelitian ini yaitu penerapan *self assessment system* sebagai X3 adalah suatu sistem pemungutan pajak yang membebaskan wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayarkan pajaknya khususnya wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Penerapan *self assessment system* dapat dikur dengan (Mardiasmo, 2011:15):

- a. Kebebasan menghitung besar pajak terutang
- b. Melaporkan sendiri SPT Tahunan
- c. Membayar sendiri pajak terutang
- d. Pengawasan petugas pajak

#### **b. Variabel Dependen**

##### 1) Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

#### Definisi Konseptual

Kepuasan adalah suatu harapan yang tercapai dari hasil yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi atas adanya suatu sistem atau pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas pajak.

### Definisi Operasional

Dalam variabel terikat penelitian ini yaitu kepuasan wajib pajak orang pribadi sebagai Y adalah suatu kepuasan yang didapat dari pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak orang pribadi khususnya petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diukur dengan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik):

- a. Prosedur pelayanan yang sederhana
- b. Pelayanan sistem
- c. Tanggung jawab petugas pelayanan
- d. Kemampuan petugas pelayanan
- e. Kecepatan pelayanan yang diberikan

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sumber	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Responsivitas Petugas Pajak (X1)	Silalahi (2015), Kusumawardani (2015), dan Pratama (2015)	1. Kesigapan petugas  2. Sikap petugas	a. Kesigapan petugas dalam melayani b. Ketanggapan petugas dalam melayani a. Kesopanan petugas dalam melayani b. Keramahan petugas dalam	1a. No 1 1b. No 2,13 2a.No 4 2b.No 5,6,11 3a.No 7 3b.No 8,9,12 4a. No 10

		3. Ketersediaan petugas  4. Kecepatan petugas	melayani a. Kesiapan petugas dalam melayani b. Ketersediaan petugas dalam melayani a. Kecepatan petugas dalam melayani b. Ketepatan petugas dalam melayani	4b.No 3
Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan <i>E-Filing</i> (X2)	O'Brien dalam Mirza (2015), dan Kasmir (2004)	1. <i>economic feasibility</i> (kelayakan ekonomi) 2. <i>technical feasibility</i> (kelayakan teknis) 3. <i>operational feasibility</i> (kelayakan operasional)	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 a. <i>e-filing</i> dapat diproses dengan cepat b. <i>e-filing</i> mudah untuk dipahami	1a.No 2,6 1b.No 1 2a.No 3, 12 2b.No 4,8 3a. No 5,9 3b.No 7,10,11,13
Penerapan <i>Self Assessment System</i> (X3)	Mardiasmo (2011), Waluyo (2011), dan Resmi (2011)	1. kebebasan menghitung besarnya pajak  2. melaporkan sendiri SPT Tahunan  3. membayar sendiri pajak terutang	a. kebebasan menghitung besarnya pajak b. mengerti bagaimana menghitung pajak terutang a. melaporkan sendiri SPT Tahunan b. mengerti mengisi formulir SPT Tahunan a. membayarkan pajak sendiri b. membayar pajak sesuai dengan yang	1a. No 1,11 1b.No 2 2a.No 3,12 2b.No 4 3a.No 5,10 3b.No 6 4a.No 7,13 4b.No 8,9

		4. pengawasan petugas pajak	diperhitungkan a. petugas pajak melakukan pengawasan b. petugas pajak memberikan informasi	
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Silalahi (2015), Permatasari (2015), dan Sunyoto (2012)	1. prosedur pelayanan  2. pelayanan sistem  3. tanggung jawab petugas pelayanan  4. kemampuan petugas pelayanan	a. rasa kepuasan pada prosedur pelayanan yang mudah untuk pelaporan SPT Tahunan sendiri b. rasa kepuasan pada prosedur pelayanan yang mudah untuk menghitung pajak sendiri  a. rasa kepuasan pada persyaratan mudah mengakses <i>e-filing</i> b. rasa kepuasan pada persyaratan mudah pelaporan SPT Tahunan menggunakan <i>e-filing</i>  a. rasa kepuasan dengan tanggung jawab yang diberikan oleh petugas pelayanan b. rasa kepuasan pada informasi yang diberikan petugas pelayanan  a. rasa kepuasan pada kemampuan petugas pajak b. rasa kepuasan	1a.No 1 1b.No 2,12 2a.No 3,11 2b.No 4 3a.No 5 3b.No 8,13 4a.No 7 4b.No 6 5a.No 9 5b.No 10

		5. kecepatan pelayanan yang diberikan	pada ketepatan petugas pajak a. rasa kepuasan pada kecepatan petugas pajak b. rasa kepuasan pada ketanggapan petugas pajak	
--	--	---------------------------------------	--	--

Sumber: Data diolah Penulis 2016

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang termasuk di dalam analisis deskriptif. Sebelum menggunakan metode analisis regresi linier berganda diperlukan pengujian-pengujian terlebih dahulu yaitu penjelasannya sebagai berikut.

### 1. Pengujian Instrumen Validitas dan Realibilitas

Validitas instrumen menunjukkan bahwa hasil dari suatu pengukuran menggambarkan segi atau aspek yang diukur, sedangkan reliabilitas instrumen berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Sukmadinata, 2012:9). Uji validitas dan realibilitas adalah suatu pengujian untuk menguji suatu kelayakan dari kuesioner yang disebar. Pengujian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang pada mulanya dilakukan sebagai simulasi dan pada akhirnya disebar kepada populasi tujuan penelitian setelah dilakukan pengujian apakah pertanyaan dari kuesioner yang disebar pada simulasi valid atau tidak valid, realibel atau tidak realibel. Uji Validitas menurut Ghozali (2013:47-48) adalah digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk

mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

## 2. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) dalam Nurul (2015) metode deskriptif yaitu analisis data dengan cara mendeskripsikan, menjelaskan atau menggambarkan data yang terkumpul, data yang diperoleh dapat ditabulansikan dalam tabel kemudian dibahas dengan menggunakan angka untuk setiap variabel. Sedangkan menurut Sanusi (2011) dalam Mirza (2015) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

## 3. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial adalah data yang diambil dari kuesioner yang diolah melalui SPSS Versi 21 dalam bentuk tabel atau diagram yang menghasilkan suatu angka. SPSS adalah kepanjangan dari *Statistical Package for Sciences* yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows (Ghozali, 2013:28) Yang termasuk analisis statistik inferensial adalah uji asumsi klasik.

### a. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah suatu pengujian untuk menguji apakah persamaan regresi memenuhi persyaratan untuk dijadikan teknik

analisis data. Pengujian tersebut yaitu uji normalitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas.

#### 1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:28) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Goodness Of Fit* dengan pengambilan keputusan jika hasilnya  $> 0,05$  atau diatas 5 % maka penelitian ini dikatakan memiliki distribusi normal.

#### 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain ( Ghozali, 2013:29). Uji heteroskedastisitas menggunakan uji scatterplot. Persamaan regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau homokedastisitas. Jika nilai signifikansi diatas 0,05 maka  $H_0$  diterima dan tidak terjadi heteroskedastisitas

#### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013:29). Uji multikolinearitas ini menggunakan VIF jika nilainya di bawah 10 maka  $H_0$  diterima dan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Gujarati analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2013:30). Regresi linear berganda adalah suatu metode statistik yang umum digunakan untuk meneliti hubungan antara suatu variabel dependen dengan beberapa variabel independen (Sanusi, 2011) dalam Mirza (2015). Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda meneliti hubungan antara pengaruh responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Ada beberapa pengujian dalam analisis ini yaitu uji  $R^2$ , uji F, dan uji T.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Rumus dari model regresi linier berganda yaitu sebagai berikut: (Sugiyono, 2010) dalam Alifa (2012)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi
- X1 = Responsivitas Petugas Pajak
- X2 = Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak menggunakan *E-Filing*
- X3 = Penerapan *Self Assessment System*
- $\alpha$  = Konstanta
- $\varepsilon$  = Variabel pengganggu

$\beta_1$ - $\beta_3$  = Koefisien regresi

a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:31). Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan nilai koefisien korelasi dengan kisaran angka dari 0 sampai 1. Jika nilainya 0 maka tidak ada pengaruh sama sekali antara variabel bebas dengan variabel terikat, sebaliknya jika nilainya semakin mendekati 1 maka ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Uji F

Uji signifikansi simultan (statistik F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013:32). Uji F digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan bersama-sama dan Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan dari model analisis regresi apakah layak untuk menganalisis pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dan jika nilai signifikansi  $<0,05$  atau  $\alpha = 5\%$  maka  $H_1$  diterima.

c. Uji t

Menurut Ghazali (2013:32) Uji t menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji statistik t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas dan variabel terikat secara parsial. Pengujian ini menguji tingkat kesignifikansian dari masing-masing variabel bebas atau independen dari penelitian ini yaitu responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan penerapan *self assessment system* terhadap variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan jika nilai signifikansi  $<0,05$  atau  $\alpha = 5\%$  maka H1 diterima