

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-SPT* di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-SPT* di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-SPT* di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian atau Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk memperoleh data guna mendukung penulisan ini, penulis melakukan survei penelitian pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua yang terletak di Komplek Pusat Perdagangan Ujung Menteng Blok J Jalan Sri Sultan Hamengkubuwono IX KM 25 Cakung, Jakarta Timur 13960.

Objek penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung

Dua. Responden yang menjawab kuesioner ini adalah para Wajib Pajak yang di pilih secara acak.

### **C. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan regresi linear berganda. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para Wajib Pajak.

### **D. Populasi dan Sampling atau Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2003: 90), menyatakan bahwa populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang wajib *e-SPT* di wilayah KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2003: 91), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar *representative* (mewakili).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu :

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

Dimana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, 10%

#### E. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Data ini menggunakan data primer, yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada Wajib Pajak yang menggunakan *e*-SPT yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

Pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 5 sampai dengan 1 untuk mendapatkan rentang jawaban sangat setuju sampai dengan jawaban sangat tidak setuju. Untuk mempermudah melihat frekuensi jawaban dari responden atau masing – masing variabel yang ada di dalam kuesioner, maka setiap indicator diklsifikasikan dan diberi skor sebagai berikut:

**Tabel III.1 Skala Pengukuran**

Jawaban	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
RG = Ragu – ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder dengan mengumpulkan berbagai informasi terkait penelitian ini dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, artikel, dan lain – lain.

## **1. Variabel Dependen**

Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah **kepuasan Wajib Pajak.**

### **a) Definisi Konseptual**

Kepuasan pengguna (Wajib Pajak) menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, yang mana tempat seseorang tersebut berpartisipasi dalam pengembangannya. Jadi, kepuasan Wajib Pajak menunjukkan seberapa jauh wajib pajak puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

### **b) Definisi Operasional**

Indikator dalam kepuasan pengguna menurut DeLone dalam Lestari (2013) yaitu, kepuasan akan perangkat, sistem informasi kepuasan akan keputusan, dan pihak manajerial.

## **2. Variabel Independen**

Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Persepsi Kegunaan (X3).

## 2.1 Kualitas Sistem

### a) Definisi Konseptual

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

### b) Definisi Operasional

Indikator yang digunakan DeLone dan McLean dalam Syafariani Fenny (2013) adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

## 2.2 Kualitas Informasi

### a) Definisi Konseptual

Kualitas Informasi (*information quality*) pada penelitian DeLone dan McLean dalam Parkosa (2013) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi.

### b) Definisi Operasional

Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean dalam Prakosa (2013) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan

Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).

## 2.3 Persepsi Kegunaan

### a) Definisi Konseptual

Persepsi yang baik atas manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan merasa lebih puas menggunakan sistem tersebut. Dalam sistem *e-SPT*, pengguna akan dapat merasakan kepuasan jika telah menggunakan menggunakan sistem *e-SPT* dan memiliki persepsi yang baik atas sistem *e-SPT* yang digunakan.

### b) Definisi Operasional

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah bekerja lebih cepat, kinerja, produktivitas meningkat, efektif, mempermudah tugas, dan kegunaan.

**Tabel III.2 Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber Jurnal
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	1. Kepuasan akan perangkat	1. <i>E-SPT</i> mampu memberikan informasi persis seperti yang Wajib Pajak butuhkan. 2. Wajib Pajak merasa puas dengan tingkat akurasi <i>e-SPT</i> . 3. Wajib Pajak merasa puas dengan tingkat keakuratan <i>e-SPT</i>	Lestari (2013)
	2. Sistem Informasi	1. Isi informasi sistem yang dihasilkan <i>e-SPT</i> memang WP butuhkan. 2. informasi dalam <i>e-SPT</i>	

		<p>tepat waktu</p> <p>3. Informasi yang ada dalam <i>e-SPT</i> cukup jelas.</p>	
	3. Kepuasan akan keputusan	<p>1. WP merasa puas karena telah menggunakan <i>e-SPT</i></p> <p>2. Wajib pajak merasa puas karena <i>e-SPT</i> mudah digunakan</p>	
	4. Pihak manajerial	<p>1. memudahkan pihak manajer dalam mengambil keputusan.</p> <p>2. Dengan menggunakan <i>e-SPT</i>, Wajib Pajak dapat menyetorkan Penghasilan Kena Pajak tepat waktu.</p> <p>3. Dengan menggunakan <i>e-SPT</i> dapat menghemat waktu Wajib Pajak/ perusahaan.</p> <p>4. Dengan menggunakan <i>e-SPT</i> dapat menghemat biaya operasional Wajib Pajak/ perusahaan</p>	
Kualitas Sistem (X1)	1. kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> ),	<p>1. Tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem <i>e-SPT</i>.</p> <p>2. Mengukur usaha dalam menggunakan sistem <i>e-SPT</i>.</p>	Syafariani Fenny (2013)
	2. Kecepatan Akses	<p>1. Akses dan koneksi ke Jasa Penyedia Layanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman.</p> <p>2. Ketanggapan dan kemampuan sistem dalam memproses data.</p>	
	3. Keandalan Sistem	<p>1. Tingkat kecepatan sistem dalam proses <i>error recovery</i> dan kegagalan transfer data.</p> <p>2. Tingkat kemudahan dalam memperbaiki kesalahan jika terjadi eror.</p>	
	4. <i>Flexibility</i> (Fleksibilitas)	<p>1. Mengukur tingkat keluwesan sistem.</p> <p>2. Tingkat kemampuan sistem menghasilkan</p>	

		informasi sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak dan media akses sistem.	
	5. Security (Keamanan)	1. Validasi sistem terhadap <i>account</i> . 2. Mengukur tingkat keamanan data.	
Kualitas Informasi (X2)	1. keakuratan informasi ( <i>accuracy</i> ),	1. informasi yang disajikan dalam e-spt akurat. 2. Informasi perhitungan otomatis dari sistem e-SPT mengenai besarnya pajak bebas dari kesalahan.	Prakosa, Kesit Bambang (2013)
	2. ketepatanwaktuan ( <i>timeliness</i> ),	1. memperoleh informasi yang dibutuhkan dari e-spt dalam waktu yang tepat.	
	3. kelengkapan informasi ( <i>completeness</i> )	1. informasi yang disajikan lengkap. 2. informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	
	4. penyajian informasi ( <i>format</i> ).	1. penyajian informasi jelas dan memudahkan pemahaman pengguna 2. penyajian informasi dalam e-SPT jelas.	
Persepsi Kegunaan (X3)	1. Bekerja lebih cepat	membantu WP menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.	Istianingsih (2008)
	2. Kinerja	penggunaan e-SPT dapat meningkatkan kinerja WP	
	3. Produktivitas meningkat	Software yang digunakan mampu meningkatkan efektivitas tugas WP	
	4. Efektif	Meningkatkan efektivitas penyampaian kewajiban perpajakan	
	5. Mempermudah tugas	Mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan	
	6. kegunaan	bermanfaat dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan	

Data: diolah oleh penulis

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2011: 147) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel, yaitu variabel X dengan variabel Y, sehingga dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik berupa SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*).

### **1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2011: 19). Uji statistik deskripsi ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data – data variabel melalui grafik persentase, kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepi pengguna.

### **2. Pengujian Kualitas Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS.

#### **a. Uji Validitas**

Validitas tes adalah tingkat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan instrumen, apakah mampu mengukur apa yang hendak diukur. Atau dengan kata lain, tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok

pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Wahyono 2009: 243). Menurut Sujarweni, Wiratna (2014: 192), uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir – butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS.

Penghitungan dengan *Pearson Product Moment*, yaitu dengan cara membandingkan nilai  $r$  (yang telah peneliti hitung) lalu dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel dengan derajat bebas. Jika nilai  $r$  hasil perhitungan lebih besar daripada nilai  $r$  dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid (Sanusi, Anwar 2013: 77).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Realibilitas atau keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk – konstruk pertanyaan, yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama –sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliabel (Sujarweni, 2014: 192).

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa langkah pengujian, yaitu sebagai berikut:

### a. Uji Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic (Ghozali, 2011: 160). Normalitas dapat mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik – titik ) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P – P Plots*.

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data berdistribusi normal.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data tidak berdistribusi normal.

### b. Uji Asumsi Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent (Ghozali, 2011: 105). Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk mendeteksi adanya multikolonieritas adalah *tolerance*  $< 0,01$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .

- 1) Jika nilai *tolerance*  $> 010$  atau nilai VIF  $< 10$  artinya mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

- 2) Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau nilai *VIF*  $> 10$  artinya mengindikasikan terjadi multikolonieritas.

**c. Uji Asumsi Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *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. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139).

Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot*. Analisis dari grafik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebarkemudian menyempit, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas).
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Wijaya (2012: 97), menjelaskan bahwa analisis regresi bertujuan menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap terhadap variabel terikat (*dependent*).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak)

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = Koefisien determinasi

X<sub>1</sub> = Kualitas Sistem

X<sub>2</sub> = Kualitas Informasi

X<sub>3</sub> = Persepsi Kegunaan

e = error

## 5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F untuk pengujian variabel secara serentak, uji t untuk uji pasial, dan koefisien determinasi.

### 5.1 Uji F

Pengujian signifikan simultan ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh semua variabel independent terhadap variabel dependen. Untuk membuktikan pengujian tersebut dilakukan melalui cara membandingkan nilai F-tabel dengan F-hitung.

### 5.2 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui adalanya pengaruh variabel X (kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan) secara parsial terhadap variabel Y (kepuasan Wajib Pajak). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara t-hitung dengan t - tabel.

### **5.3 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Multikolonieritas terjadi apabila nilai R<sup>2</sup> yang dihasilkan oleh satu model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel – variabel independent banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali :2011). Selain itu, uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui besaran persentase yang dihasilkan dari variabel independent yang diuji bersamaan terhadap variabel dependen. Besaran persentase R<sup>2</sup> yang diperoleh mengindikasikan tingkat variabel independent yang digunakan mampu menjelaskan variabel dalam penelitian.