

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini ditetapkan objek penelitian adalah semua wajib pajak pribadi yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja yang berlokasi di Jakarta Utara di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10A. Variabel independennya adalah variabel bebas yang terdiri dari kompetensi pegawai pajak (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2). Sedangkan variabel dependen (Y) yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak pribadi.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dan metode yang digunakan adalah metode penelitian survei. Dengan metode ini data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden (wajib pajak) atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuisisioner). Kuisisioner diberikan kepada wajib pajak pribadi yang datang ke KPP Pratama Jakarta Koja. Jenis pertanyaan yang diajukan kepada responden (wajib pajak) adalah pertanyaan tertutup yaitu jenis pertanyaan dimana jawaban telah ditentukan.

#### **3.3. Operasionalisasi Variabel**

##### **3.3.1. Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial atau yang disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2008:133). Skala pengukuran variabel dengan skala *Likert*, dimana seorang responden dihadapkan pada sebuah pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawaban.

Skala *likert* terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat dari obyek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang diberi nilai 1 sampai 5. Penggunaan skala *likert* karena pertimbangan sebagai berikut:

- a. Mempunyai banyak kemudahan
- b. Mempunyai reliabilitas yang tinggi dalam mengurutkan subyek berdasarkan persepsi
- c. Fleksibel dibandingkan dengan teknik lainnya
- d. Aplikatif pada berbagai situasi.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

No.	Skala likert	Opsi jawaban
1	5	Sangat Setuju (SS)
2	4	Setuju (S)
3	3	Kurang Setuju (KS)
4	2	Tidak Setuju (TS)
5	1	Sangat Tidak Setuju (STS)

*Sumber: Data diolah penulis (2013)*

### 3.3.2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (*dependent variable*) pada penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Menurut Kotler dan Keller (2007:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesannya yang didapat dari kinerja suatu produk dengan harapan atas kinerja (hasil) produk tersebut. Indikator kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini menurut Sumadi (2005) dan Rasyid, dkk (2010) yaitu:

1) *Silent Service*

Fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelayanan utama, misalnya toilet, telepon umum, ruang tunggu, dll.

2) *Proactive Service*

Menunjukkan mutu servis yang diberikan karyawan kepada masyarakat, dalam hal ini wajib pajak.

3) *Quality*

Berkaitan dengan spesifikasi barang/jasa, seperti model, feature, nilai estetika, kepraktisan, dan kecanggihan teknologi.

4) Meningkatnya kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak, yaitu wajib pajak merasa percaya untuk membayar pajak.

5) Meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak, yaitu wajib pajak memiliki keinginan sendiri untuk menghitung, membayar, dan melapor pajak penghasilannya.

### 3.3.3. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak.

#### 3.3.3.1. Kompetensi Pegawai Pajak

Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Indikator dari kompetensi pegawai pajak yaitu (Spencer dan Spencer dalam Sutrisno 2009:225) :

- f. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Dalam hal ini, bidang perpajakan.
- g. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.
- h. Konsep Diri (*self concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- i. *Traits* adalah watak yang membuat seseorang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya kepercayaan diri.
- j. *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya orang memiliki motivasi untuk berprestasi secara konsisten demi memperbaiki diri.

### **3.3.3.2. Kualitas Pelayanan Pajak**

Indikator dari variabel kualitas pelayanan pajak (Kemenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003) yaitu:

#### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan pajak tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Jadi, pelayanan pajak yang diberikan harus memudahkan wajib pajak.

#### **2) Kejelasan**

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan pajak
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
- c. Rincian biaya pelayanan pajak dan tata cara pembayaran

#### **3) Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan pajak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### **4) Akurasi**

Produk pelayanan pajak diterima dengan benar, tepat, dan sah

#### **5) Keamanan**

Proses dan produk pelayanan pajak memberikan rasa aman dan kepastian hukum

**6) Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan pajak atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pajak.

**7) Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

**8) Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

**9) Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan**

Pemberi pelayanan pajak harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

**10) Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber
Kepuasan wajib pajak	a. <i>Silent Service</i>	1. Fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, sudah sesuai harapan	Sumadi (2005) dan Rasyid, dkk (2010)
	b. <i>Proactive Service</i>	2. Kesigapan pelayanan dari pegawai pajak 3. Kesabaran memberikan pelayanan dari pegawai pajak	
	c. <i>Quality</i>	4. Kecanggihan teknologi sudah sesuai harapan	
	d. Meningkatnya kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak	5. Meningkatnya kepercayaan untuk membayar pajak penghasilan	
	e. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak	6. Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu 7. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 8. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu 9. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu	

Kompetensi pegawai pajak	a. Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	10. Pegawai pajak memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik dibidangnya	Spencer dan Spencer (dalam Sutrisno 2009:225)
	b. Keterampilan ( <i>Skill</i> )	11. Pegawai pajak memiliki keterampilan yang baik dibidangnya	
	c. Konsep Diri ( <i>self concept</i> )	12. Pegawai pajak memiliki sikap yang baik di ruang lingkup kerjanya	
	d. <i>Traits</i>	13. Pegawai pajak memiliki kepercayaan diri melakukan pelayanan	
	e. <i>Motives</i>	14. Pegawai pajak memiliki inisiatif yang tinggi apabila ada permasalahan. 15. Pegawai pajak memiliki optimisme dalam pekerjaannya	
Kualitas Pelayanan Pajak	a. Kesederhanaan	16. Prosedur pelayanan pelaporan SPT mudah dan tidak berbelit-belit	Kemenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
	b. Kejelasan	17. Kejelasan persyaratan administrasi pajak 18. Kejelasan biaya pelayanan pajak	
	c. Kepastian waktu	19. Kepastian waktu pelayanan pajak yang diberikan	
	d. Akurasi	20. Jasa pelayanan pajak dilakukan dengan benar, tepat, dan sah oleh pegawai pajak	

e. Keamanan	21. Jasa pelayanan pajak memberikan rasa aman dan kepastian hukum
f. Tanggung jawab	22. Pegawai pajak bertanggung jawab dalam menerima keluhan dan saran
g. Kelengkapan sarana dan prasarana	23. Adanya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
h. Kemudahan Akses	24. Lokasi pemberian pelayanan mudah dijangkau
i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan,	25. Pegawai pajak bersikap disiplin, sopan santun, ramah
j. Kenyamanan	26. Lingkungan pelayanan dan sarana pajak yang ada nyaman, bersih, dan rapi

Sumber: Data diolah penulis, 2013

### 3.4. Metode Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2009:7) populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian, sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Untuk mengefisiensi waktu dan biaya, maka tidak

semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suharyadi dan Purwanto, 2009:10).

Roscoe dalam Arum (2012) menyatakan bahwa:

1. Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
2. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel minimal harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan dalam Arum, 2012):

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

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Jakarta Koja, hingga akhir tahun 2012 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan efektif melapor adalah 129.536 wajib pajak. Oleh karena itu jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan 10% adalah:

$$n = \frac{129.536}{1 + 129.536 (0,1)^2}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

#### **3.4.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder :

##### **a. Data Primer**

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan tujuan spesifik penelitian. Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh langsung dari semua wajib pajak pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama. Data ini berupa kuisisioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

##### **b. Data Sekunder**

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan didapatkan melalui buku-buku yang terdapat teori-teori mengenai penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu sebagai dasar dari penelitian ini.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data primer yang diperlukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu:

- a. Kuesioner, dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada para responden yang terpilih sebagai sampel penelitian kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden, digunakanlah skala *likert* lima angka yang dimulai dengan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS).
- b. Wawancara, dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang terpilih untuk memperjelas jawaban dalam kuesioner dan kepada pihak-pihak yang membantu penelitian dalam pengumpulan data.

### **3.6. Metode Analisis Data Penelitian**

Untuk menganalisa data yang diperoleh dari penelitian dan untuk menjawab pertanyaan riset yang diajukan, digunakan metode analisis statistik deskriptif dan analisis kuantitatif.

#### **3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang lebih menitikberatkan pada gambaran yang tepat dan apa adanya tentang obyek penelitian. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk

memperoleh gambaran tentang obyek dengan cara menganalisis dan menafsirkan variabel.

Dalam penelitian ini variabel yang dideskripsikan antara lain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan wajib pajak. Uji statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang diolah dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, minimum, maksimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi)(Ghozali, 2011:19).

### **3.6.2. Analisis Regresi Berganda**

Untuk analisis kuantitatif, digunakan teknik analisis regresi berganda penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

Penggunaan regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair *et al.* dalam Arum, 2012).

Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Variabel kepuasan wajib pajak

X<sub>1</sub> = Variabel kompetensi pegawai

$X_2$  = Variabel pelayanan pajak

$\alpha$  = Konstanta

$e$  = Tingkat kesalahan

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

### 3.6.3. Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk memastikan kuisisioner yang digunakan merupakan alat ukur yang akurat dan valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Setiap pernyataan akan dinyatakan valid apabila  $r > r$  tabel, dimana  $r$  tabel mempunyai df sebesar  $n = 30$  dan  $\alpha = 5\%$  atau dapat dilihat dari  $p$  value dibandingkan dengan  $\alpha$  ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2011:52).

Uji reliabilitas pun dilakukan untuk mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten (tetap sama). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Penelitian ini uji reliabilitas menggunakan pendekatan *cronbach alpha*, uji reliabilitas (Ghozali, 2011:48) digunakan metode *cronbach alpha* adalah membandingkan koefisien *alpha* dengan 0,6.

- a. Jika koefisien *alpha*  $> 0,6$  maka *item* tersebut *reliabel*
- b. Jika koefisien *alpha*  $< 0,6$  maka *item* tersebut tidak *reliabel*

### **3.6.4. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

#### **3.6.4.1. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data dilakukan terhadap residu data penelitian dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Ghozali (2011:52) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari hal tersebut, jika nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

#### **3.6.4.2. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varian koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

Dalam uji glejser, model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual

tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

#### **3.6.4.3. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2011:105). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan (Ghozali, 2011:105):

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matriks korelasi antar variabel independen. Model dikatakan mengandung masalah multikolinieritas jika terdapat dua variabel independent yang memiliki korelasi yang tinggi, (umumnya diatas 0.90).

#### **3.6.5. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t.

Pengujian signifikansi dengan uji t digunakan untuk melihat bagaimana variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai *probability significancy* dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Sementara itu pengujian model penelitian untuk uji simultan akan dilakukan dengan uji F dengan tingkat signifikansi 5%. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka model yang digunakan layak, demikian pula sebaliknya. Lalu koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .