

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Objek yang akan diteliti, yaitu pada seluruh jumlah Wajib Pajak terdaftar yang ada di Kecamatan Pulogadung. Jumlah Wajib Pajak tersebut berasal dari beberapa Kelurahan yang ada di Kecamatan Pulogadung. Jumlah atau besarnya sampel yang akan diteliti adalah 300 wajib Pajak (20% dari jumlah populasi) yang meliputi wajib pajak yang berdomisili di tiga kelurahan dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-Pulogadung. Setiap (wajib pajak) yang diambil sebagai anggota sampel dari setiap kelurahan adalah wajib pajak yang secara sukarela mau mengisi daftar pertanyaan. sebanyak 10 orang dari setiap wajib pajak yang terpilih sebagai populasi dari KPP Pratama Cakung Dua dan 10 orang wajib pajak yang terpilih sebagai populasi dari KPP Pratama Matraman sebagai KPP pembanding.

3.2. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini, antara lain :

- a. Metode kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari berbagai sumber bacaan seperti buku-buku tentang pajak, majalah pajak, artikel pajak, berita pajak dan jurnal-jurnal pajak yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan beserta pelaksanaannya, jurnal-jurnal dan penelitian terdahulu sumber lainnya yang terkait dengan topik penelitian ini

- b. Metode penelitian lapangan, yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan berupa data jumlah WP yang terdaftar, dan jumlah penerimaan pajak yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung. Selain untuk mengumpulkan data yang diperlukan, metode penelitian lapangan ini juga termasuk observasi atau pengamatan langsung dengan metode pengolahan data serta dengan menyebarkan *questioner* untuk mendapatkan sampai sejauh mana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.

3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Jakarta-Pulogadung.

3.3.1 Data penerimaan pajak dari jumlah WP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta-Pulogadung (variabel terikat / variabel Y)

1. Penerimaan pajak adalah jumlah seluruh penerimaan yang berhasil dikumpulkan dan telah diadministrasikan oleh KPP Pratama-Jakarta Pulogadung.
2. Dalam penelitian ini, penerimaan pajak yang berasal dari jumlah penerimaan pajak badan pada tahun 2011, dengan jumlah data yang di log normal, sehingga data lebih merata dalam penyebarannya.

3.3.2 Penelitian dilakukan terhadap kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-Pulogadung dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, yang terdaftar pada KPP Pratama JakartaPulogadung (variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5).

1. Kualitas layanan yang dimaksudkan dalam konteks ini adalah kualitas layanan menurut penilaian Wajib Pajak. Melalui profesioanalisme layanan penyedia jasa dipahami akan menciptakan kepuasan para konsumen, menurut lima dimensi kualitas layanan yaitu:
 - a. *Tangible* (bukti langsung/wujud fisik)
yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
 - c. *Reliability* (kehandalan)
yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
 - d. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - e. *Assurance* (jaminan)
yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

f. *Empathy*

yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Dalam penelitian ini, lima dimensi kualitas layanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) berasal dari Setiap (wajib pajak) yang diambil sebagai anggota sampel dari beberapa jumlah wajib pajak badan dari setiap kelurahan adalah wajib pajak yang secara sukarela (*voluntair*) mau mengisi daftar pertanyaan.

- a. X_1 = Wujud Fisik (*Tangible*), yaitu seperti apa yang dilihat dari letak gedung pelayanan yang strategis, ruang yang nyaman dalam menunggu antrian, tempat parkir yang cukup luas dan sumber daya manusia memadai dalam memberikan pelayanan sehingga wajib pajak dapat terbantu dalam pelaporan hutang pajaknya.
- b. X_2 = Kehandalan (*Reliability*), yaitu bagaimana cara pegawai pajak memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan sehingga wajib pajak memperoleh prosedur pemaporan dengan baik.
- c. X_3 = Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu keinginan petugas pelayanan untuk membantu wajib pajak sehingga mampu memberikan penyelesaian dengan setiap masalah dengan cepat dan tepat.
- d. X_4 = Jaminan (*Assurance*), yaitu sikap petugas pelayanan dalam menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan dengan kepercayaan wajib pajak dapat

menimbulkan kerelaan hati untuk memberikan kontribusi untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

- e. X_5 = Empati (*Emphaty*), yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan atas kesediaan dalam melayani wajib pajak sehingga memberikan pelayanan dengan baik.

3.4. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Purpose Sampling*. Metode penarikan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang didasarkan pada kepentingan atau tujuan penelitian. Oleh karena itu, sesuai dengan tujuan penelitian dan populasi terjangkau yang ada, maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu jumlah keseluruhan WP terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan data rekap bulanan (*time series*) selama periode waktu tersebut. Adapun cara/teknik penentuan atau pengambilan sampel dilakukan secara stratified random sampling, quota sampling, dan convenience sampling. Penentuan strata populasi didasarkan pada wilayah kelurahan, kemudian kuota sample didasarkan proporsi atau persentase sampel pada setiap kabupaten ditetapkan sama sebesar 20%.

Sampel yang diambil sebanyak 10 orang dari setiap wajib pajak yang terpilih sebagai populasi dari KPP Pratama Cakung Dua, 10 orang wajib pajak yang terpilih sebagai populasi dari KPP Pratama Matraman dan 30 orang dari setiap wajib pajak yang terpilih sebagai populasi dari KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.

Dari 50 pertanyaan berdasarkan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 0,05 batas validnya 0,270 pada pengujian pertama pada KPP Pratama Cakung Dua dan KPP Pratama Matraman, sebagai pembanding sebagai penentu tingkat valid tidaknya questioner yang peneliti buat sebagai bahan penelitian. Sampai dengan 30 wajib pajak yang mengisi questioner Pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung dari 35 pertanyaan berdasarkan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 0,05 batas validnya 0,334 sebagai tempat penelitian utama.

3.5. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah jumlah WP terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung. Data tersebut diperoleh Penulis dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Seksi PDI) KPP Pratama Jakarta-Pulogadung, melalui intranet DJP (portal DJP), dan basis data yang ada pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Dimana obyeknya adalah KPP Pratama Jakarta-Pulogadung, dan subyeknya adalah wajib pajak.

3.6. Metode Analisis

Metode analisis merupakan suatu cara untuk mengolah penelitian agar diperoleh suatu kesimpulan yang bermanfaat. Seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa angka-angka. Karena itu, diperlukan analisis statistik untuk melakukan proses pengolahan data penelitian tersebut menjadi suatu kesimpulan statistik yang benar. Metode atau

teknik yang digunakan yaitu analisis Metode Analisis *Deskriptif* di mana responden tinggal memilih derajat kesetujuan dan atau ketidaksetujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa. Kualitas jasa dilihat dari selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Jasa dikatakan berkualitas dan memuaskan jika tidak ada selisih antara persepsi konsumen terhadap kualitas layanan.

3.7 Pengukuran variabel penelitian

Di dalam penelitian ini digunakan *Skala Likert* untuk memberi arti bagi jawaban wajib pajak berdasarkan tingkat kepentingan atas atribut-atribut yang ditanyakan dengan nilai 1 (satu) hingga 4 (empat). Sedangkan aturan pemetaannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai 1 (satu) untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).
2. Nilai 2 (dua) untuk jawaban Tidak Setuju (TS).
3. Nilai 3 (tiga) untuk jawaban Setuju (S).
4. Nilai 4 (empat) untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

1. Analisis Deskriptif

Analisis Tingkat Kepentingan adalah analisis yang dilakukan terhadap data hasil penelitian yang mengungkapkan tentang rata-rata jawaban responden (wajib pajak) terhadap dimensi kualitas layanan dari sudut kepentingan/ harapan. Untuk mengetahui seberapa besar nilai rata-rata tingkat kepentingan wajib Pajak

terhadap layanan jasa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-Pulogadung, dihitung dengan rumus:

$$Y = \frac{Y_i}{n}$$

Keterangan:

Y = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan.

Y_i = Skor Penilaian Kepentingan (Perceive)

n = Banyaknya sampel/responden.

2. Analisis Tingkat Pelaksanaan (Kinerja)

Adalah analisis yang dilakukan terhadap data hasil penelitian yang mengungkapkan tentang rata-rata penilaian responden (wajib pajak) terhadap dimensi kualitas layanan dari sudut pelaksanaan/kinerja. Untuk mengetahui seberapa besar nilai rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja layanan jasa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-Pulogadung, dihitung dengan rumus:

$$X = \frac{X_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor Rata-rata Tingkat Pelaksanaan.

X_i = Skor Penilaian Kinerja (Performance)

n = Banyaknya sampel/responden.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Uji Validitas

Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketetapan suatu questioner atau skala, apakah item-item pada questioner tersebut sudah tepat dalam mengukur. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total, perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antaran skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan hasil korelasi akan didapat suatu koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam metode SPSS dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode *cronbach's alpha*, yang sangat cocok digunakan pada skor berbentuk pada skala.

4. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)

Digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis menggunakan metode *parametik*, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik

non parametik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *kolmogorov-Smimov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 0,05.

5. Regresi Linier Berganda (Multiple Linier Regression)

Model regresi disini memasukkan lima variabel independen yaitu; keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan sesuatu yang berwujud yang dapat disusun sebagai berikut (pengembangan model Gujarati, 1995) :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

Keterangan:

Y = Penerimaan pajak

X1 = Keterandalan (*Reliability*)

X2 = Ketanggapan (*Responsiveness*)

X3 = Jaminan (*Assurance*)

X4 = Empati (*Emphaty*)

X5 = Wujud Fisik (*Tangible*)

b1 = Koefisien variabel independen X1

b2 = Koefisien variabel independen X2

b3 = Koefisien variabel independen X3

b4 = Koefisien variabel independen X4

b5 = Koefisien variabel independen X5

b0 = Konstanta

e_i = Variabel pengganggu/disturbance error

5. Koefisien Determinasi (R^2)

$$R^2 = (TSS - SSE) / TSS = SSR / TSS$$

Koefisien determinasi diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

7. Uji Asumsi Klasik Regresi

a) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui keadaan di mana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinearitas*. Ada beberapa model pengujian yang bisa digunakan diantaranya:

1. Dengan melihat *inflation factor* (VIF) pada model regresi.
2. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2) dan

3. Dengan melihat nilai *Elgenvalue dan Condition Index*.

Pada pembahasan ini akan dilakukan uji *multikolieritas* dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001), Pada umumnya VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolieritas dengan variabel bebas lainnya.

b) Uji Heteroskedastistas

Untuk mengetahui keadaan di mana terjadi ketidaksamaan variabel residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastistas, pada pembahasan ini akan dilakukan uji heteroskedastistas dengan menggunakan Uji *Spearman's rho*, yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual (*Unstandardized residual*) dengan masing-masing variabel independen. Jika signifikan korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastistas.

c) Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui keadaan di mana terjadinya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Persyaratan yang harus trpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Waston* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika d lebih kecil dari d_l atau lebih besar dari $(4-d_l)$, maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.

2. Jika d terletak antara d_u dan $(4-d_u)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terdapat autokorelasi.
3. Jika d terletak antara d_l dan d_u atau di antara $(4-d_u)$ dan $(4-d_l)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.
3. Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel terikat.

8. Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yaitu; apakah semua parameter dalam model sama dengan nol; atau : $H_0: b_1=b_2=b_3=b_4=b_5=0$, artinya; semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a); tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau : $H_a: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, artinya; semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan statistik F. Nilai statistik F dihitung dari formula sebagai berikut :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data kasus

k = Jumlah variabel independent

9. Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual mampu menerangkan variasi variabel terikat. Digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ($X_1, X_2 \dots X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar eror variabel i