# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diggunakan di dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Objek penelitian diggunakan sebagai wilayah penyebaran kuisioner untuk mengetahui pengaruh transparansi dalam pajak, persepsi atas efektifitas perpajakan yang baik, kualitas pelayanan, dan norma ekspektasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

## B. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini subjek yang diggunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten yang dapat memberikan pendapat tentang transparansi dalam pajak, persepsi atas efektifitas perpajakan yang baik, kualitas pelayanan, dan norma ekspektasi.

## C. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Data yang diggunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer adalah data yang berasal langsung dari responden yang dilakukan menggunakan kuisioner atau wawancara (sekaran, 2003). Data primer dalam penelitian ini berasal dari survei dengan menyebarkan kuisioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kantor Pratama Surakarta dan Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Klaten yang dikumpulkan secara khusus serta berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

## D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan keinginan dan kenyamana peneliti (kuncoro, 2009). Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada ditempat atau kebetulan mengenal orang tersebut. Dalam penelitian sampel yang akan diambil adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan KPP Pratama Klaten yang sedang melaporkan kewajiban perpajakannya dan bersedia untuk menjadi responden sehingga peneliti bisa menemukan responden dengan mudah.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, langkah awal yang diggunakan adalah studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan menelaah literatur dan hasil dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperkuat landasan teori dan mempertajam hasil dari analisis. Selanjutnya menggunakan metode pengumpulan data berupa survei. Teknik ini merupakan teknik penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang nantinya akan disebarkan atau diberikan kepada responden. Penyebaran kuisioner ini

merupakan salah satu bentuk dari komunikasi tertulis antara responden dan peneliti yang mana hasil dari pengisian kuisioner oleh responden akan dikumpulkan dan diteliti.

Kuisioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab atau daftar isian yang harus diisi oleh responden. Kuisioner akan disebarkan langsung ke KPP Pratama Surakrta dan KPP Pratama Klaten. Kuisioner bersifat tertutup sedangkan jawaban telah disediakan oleh peneliti, responden hanya akan memilih jawaban yang telah disediakan. Pengukuran variabel menggunakan skala likert 1-5 point. Jawaban dari masing-masing item menggunakan gradasi sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Item tersebut ditandai dengan menggunakan tanda centang sehingga responden hanya member tanda centang (√) sesuai dengan pendapat responden masing-masing.

## F. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran

### 1. Variabel dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi variabel independen. Variabel dependen yang diggunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak *(tax compliance).*

#### a. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak

berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban maupun melaksanakan hak perpajakannya (Muliari, 2011). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 yaitu: 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat setuju) dengan jumlah pertanyaan 4 butir. Menurut Muslimawati (2015), indikator kepatuhan yaitu:

- Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.
- Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang.
- Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap, dan jelas
- Melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

**2. Variabel Independen**

**a. Transparansi dalam pajak (X1)**

Transparansi dalam pajak dapat diartikan sebagai suatu keterbukaan atau kejelasan atas semua alokasi atau penggunaan dari penerimaan pajak. Transparansi pajak berhubungan dengan penyiapan informasi yang akurat, transparansi dalam manajemennya yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan, transparansi dalam penetapan jumlah yang harus dibayar, transparansi yang berkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan perolehan pajak. Transparansi dalam akuntanbilitas, dimana hak masyarakat untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah. Skala yang digunakan untuk

mengukur adalah skala likert 5 poin, yaitu: 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat setuju) dengan 6 butir pertanyaann. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saepudin (2012), Indikator transparansi dalam pajak adalah padangan masyarakat mengenai:

- Baiknya pelaksanaan penyuluhan.
- Pelaksanaan sosialisai pajak.
- Jumlah penerimaan pajak.
- Pemberitahuan mengenai jumlah penerimaan pajak.
- Alokasi penerimaan pajak.
- Ketepatan pihak yang mendistribusikan penerimaan pajak.

**b. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (X2)**

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan yaitu proses atau aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir suatu situasi atau peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku positif maupun negatif mengenai seberapa jauh target sistem perpajakan telah tercapai (Sutari 2013). Alat ukur yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan skala likert dengan 5 butir pertanyaann. Menurut Utami, dkk., (2012), terdapat lima (5) indikator efektifitas sistem perpajakan yaitu:

- Pembayaran pajak melalui *e-Billing.*
- Penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling.*

- Penyampaian SPT melalui drop box.
- Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet.
- Pendaftaran NPWP melalui *e-register*.

**c. Kualitas Pelayanan perpajakan Fiskus (X3)**

Variabel independen kedua pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus, apakah WP puas atau tidak puas. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dengan memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran dan Kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala likert 5 poin: 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat setuju) dengan 4 butir pertanyaan. Menurut Muslimawati (2015), indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- Fiskus mampu memberikan penjelasan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak.
- Fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak.
- Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dapat memudahkan pengawasan terhadap proses yang diberikan kepada wajib pajak.
- Wajib Pajak merasa aparat pajak melakukan tugas dengan baik dalam melayani wajib pajak.

**d. Norma Ekspektasi (X4)**

Norma Ekspektasi terdiri dari norma sosial dan norma moral. Norma sosial merupakan kekuatan pengaruh pandangan orang-orang di sekitar Wajib Pajak terhadap suatu perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak. Norma moral yaitu norma individu yang dimiliki oleh seorang Wajib Pajak, akan tetapi kemungkinan tidak dimiliki oleh Wajib Pajak yang lain (Basri.,dkk, 2012).

Seseorang akan dapat terpengaruhi atau tidak terpengaruhi sangat bergantung dari seberapa kuat kepribadian orang yang bersangkutan dalam menghadapi orang lain. Skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala likert 5 poin: 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat setuju) poin dengan 2 butir pertanyaan untuk masing-masing, norma sosial dan norma moral. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Basri, dkk, 2012), indikator dalam mengukur norma sosial dan moral yaitu:

**a. Norma Sosial ($X4_a$)**

- Pengaruh Keluarga.
- Teman Sejawat.

**b. Norma Moral ($X4_b$)**

- Sikap seseorang jika tidak melaporkan kewajiban

## G. Uji Kualitas Data

Menurut Hair et all (1996) dalam Aryobimo (2012), kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian tersebut bertujuan untuk dapat mengetahui konsistensi serta akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur yang diggunakan. Instrument dapat dikatakan valid apabila instrument tersebut benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur (Nazaruddin dan Agus, 2016:81). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* yang dihasilkan. Apabila *pearson correlation* > 25%, maka instrument dikatakan valid (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 atau nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari rtabel (Ghozali, 2011).

## H. Uji Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berfungsi untuk menunjukan suatu gambaran secara statistik data yang diteliti meliputi jumlah data, mean, standar deviasi dan nilai variasi (variance) dari masing-masing variabel penelitian. Maksimum dan minimum diggunakan untuk mengetahui jumlah terkecil data dan jumlah terbesar data dari populasi. Mean digunakan untuk mengetahui besar rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel. Standar deviasi digunakan untuk menilai disperse rata-rata dari sampel. Nilai variasi data (variance) diggunakan untuk menilai tingkat variasi dari suatu data.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji ini merupakan uji yang dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas menggunakan uji One-Sample *Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* bertujuan untuk mengetahui apakah pengujian yang dilakukan berdistribusi normal dengan cara melihat pada hasil output. Jika nilai Uji *Kolmogorov Smirnov* (K-S) lebih besar dari nilai signifikan yaitu 0,05 maka data berdistribusi normal (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas atau kolinearitas ganda adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji, ada atau tidaknya korelasi antar variabel-

variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda independen. Alat statistik yang sering diggunakan untuk menguji gaangguan multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil regresi. Model regresi yang baik sebaiknya tidak mengalami multikolinearitas. Jika nilai VIF > 10, maka gejala multikolinearitas tinggi, sebaliknya apabila nilai VIF < 1, maka model pengujian bebas dari gejala multikolonialitas (Nazaruddin dan agus, 2016).

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas adalah dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara yang diggunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas apabila nilai sig dari uji heteroskedastisitas yang dilihat melalui koefisiensi antar variabel lebih dari 0,05 (Nazaruddin dan agus, 2016).

## I. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model pengujian pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression*). Menurut Fathmaningrum (2010) regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi yang biasa digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_{4a} X_{4b} + \beta_{4b} X_{4b} + e$$

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
$\alpha$ = Konstanta
$\beta$ = Koefisien regresi
$X_1$ = Transparansi dalam pajak
$X_2$ = Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan
$X_3$ = Kualitas pelayanan fiskus
$X_{4a}$ = Norma Moral
$X_{4b}$ = Norma Sosial
e = *Error Term*

**2. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, mengukur pengaruh semua variabel dependen antara 0 hingga 1, seligus untuk mengukur proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel penjelas. Besarnya koefisien determinasi yaitu 0 sampai dengan 1, apabila besar koefisien mendekati nol maka akan semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap dependen. Tetapi, apabila nilai koefisien mendekati angka satu maka semakin besa koefisien determinasi semakin besar pengaru variabel independen terhadap variabel dependen.

**3. Uji Nilai F**

Uji nilai F merupakan uji simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah serentak variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Efilia, 2011).

- Jika p value < $\alpha$ (0,05), artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- Jika p value > α (0.05), artinya variabel independen tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

**4. Uji Nilai T**

Uji nilai t adalah uji statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara melihat nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap dependen (Efilia, 2011). Kriteria hipotesis diterima apabila arah sesuai dengan hipotesis dan nilai sig < α 0,05 dan koefisien regresi pada kolom *understandarized coefficients beta* searah dengan hipotesis. .Langkah pengujian sebagai berikut:

- Menetapkan besarnya α untuk mengetahui tingkat signifikasi hasil pengelolaan data. Nilai α ditetapkan sebesar 5% (0,05).
- Hipotesis dapat didukung jika nilai sig t < α 0,05 dan tidak didukung jika nilai sig t > α 0,05.