

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian

Obyek Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan seluruh wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di kantor Samsat Klaten. Obyek penelitian digunakan sebagai wilayah penyebaran kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Subyek yang digunakan pada penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Klaten.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan melalui survey menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer bisa juga dinamakan data asli maupun data baru (Nazaruddin & Basuki, 2016). Data primer juga merupakan data yang didapat melalui observasi, wawancara, serta kuesioner.

Penelitian ini dengan sumber data primer berupa kuesioner yang diberikan atau dibagikan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Klaten.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan kemudahan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor Samsat Klaten. Penelitian ini akan membagikan sebanyak 120 kuesioner kepada responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan kuesioner sebanyak 120 sampel. Kuesioner disebarkan secara langsung ke responden dengan cara mendatanginya langsung. Responden diharapkan dapat mengembalikan kembali kuesioner ini kepada peneliti dalam waktu yang telah ditentukan

E. Skala Pengukuran

Variabel penelitian diukur dengan skala likerts 1-5 poin untuk 25 pertanyaan dengan rincian yaitu:

TABEL 3.1

Skala Likerts

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan variabel dependen dan variabel independen, variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Dependen

Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Variabel kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang di kembangkan oleh Hasyim (2015) dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kepuasan pada pelayanan
- b. Kepuasan pada keramah tamahan
- c. Kepuasan pada ketepatan
- d. Kepuasan pada fasilitas
- e. Kepuasan pada biaya

2. Variabel Independen

a. Kualitas Layanan (X_1)

Kualitas layanan merupakan ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja.

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang di kembangkan oleh Novelia (2009) dengan indikator sebagai berikut:

- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang
- Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak
- Petugas tanggap atas keluhan yang didampaikan oleh wajib pajak
- Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya
- Penampilan petugas selalu rapi dan bersih

b. Fasilitas (X₂)

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan era dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Variabel fasilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang di kembangkan oleh Amelia (2014) dengan indikator sebagai berikut:

- Ruang tunggu nyaman
- Akses internet gratis
- Perlengkapan dan peralatan berkualitas dan bagus

- Tempat parkir yang luas
- Toilet yang bersih
- Tersedianya tempat fotocopy
- Terdapat pendingin ruangan (AC)
- Tersedianya TV ataupun audio/video
- Tersedianya musholla
- Tersedianya kantin

c. Tarif (X₃)

Tarif merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2007).

Variabel tarif dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang di kembangkan oleh Khairani (2013) dengan indikator sebagai berikut:

- Keterjangkauan tarif oleh wajib pajak
- Kesesuaian tarif dengan aturan
- Dipungut berdasarkan prosedur

G. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Kevalidan instrument tergantung pada alat ukur yang dipakainya. Apabila alat ukur tersebut valid maka instrument tersebut valid (Sugiono,

2007). Agar penelitian mendapatkan hasil yang benar atau tidak terjadi pemalsuan maka diperlukan uji validitas. Kevalidan instrument adalah jika semua item yang membentuk variabel mempunyai korelasi (r) dengan jumlah skor dari masing-masing variabel adalah $\geq 0,25$ (Nazarudin & Basuki, 2016).

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk memutuskan suatu alat yang dalam hal ini kuisioner bisa dipakai beberapa kali oleh responden yang sama akan mendapatkan data yang konsisten. Skor koefisien realibilitas adalah diatas 0,7 dengan predikat cukup baik, dan diatas 0,8 (baik) (Nazarudin & Basuki, 2016).

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Kegunaan dari uji normalitas adalah untuk mengambil keputusan dari data yang sudah digabungkan berdistribusi normal ataupun mengambil dari populasi normal. Apabila hasil dari uji normalitas skor signikikan kolmogrov-smirnov test $> 5\%$ artinya bisa diputuskan residual menyebar secara normal, dan apabila skor signikan kolmograv-smirnov test $< 5\%$ artinya residual menyebar dengan tidak normal (Nazarudin & Basuki, 2016).

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas (Kolinearitas Ganda) merupakan munculnya hubungan linear antara perubahan bebas X di dalam model regresi ganda. Untuk

mengetahui multikolinearitas yaitu dengan melihat melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang ada di dalam tabel hasil pengujian multikolinearitas. Dikatakan tidak ada multikolinearitas diantara variabel independen dan begitupula sebaliknya jika nilai $VIF < 10$ dan nilai $tolerance > 0,1$ (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu ketidaksamaan varian dari residual dari semua pengamatan di dalam model regresi. Dalam Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya permasalahan ataupun penyimpangan yang menyangkut syarat-syarat asumsi klasik pada regresi. Jika nilai $sig > 0,5$ maka dikatakan tidak adanya heteroskedastisitas.

I. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Apabila peneliti menggunakan analisis regresi ganda maka peneliti tersebut bermaksud membaca bagaimana suatu keadaan dari suatu variabel dependen, apabila lebih dari satu variabel independen sebagai penyebab prediktor dipalsukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah variabel independen lebih dari dua maka menggunakan analisis regresi berganda (Sugiyono, 2007).

Persamaan untuk regresi dari penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar PKB
A	: Konsanta
B_1, β_2, β_3	: Koefisien Regresi
X_1	: Kualitas Layanan
X_2	: Fasilitas
X_3	: Tarif
e	: Error atau variabel pengganggu

2. Uji Koefisien Determinasi

Besarnya koefisien determinan adalah antara 0 hingga 1. Nilai 0 (nol) mengidentifikasikan bahwa tidak adanya keterkaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan nilai 1 berarti terdapat hubungan yang sempurna antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali dalam Irianingsih (2015) Semakin besar pengaruh variabel independen maka semakin tinggi pula koefisien determinasi suatu persamaan regresi.

3. Uji Nilai F

Uji nilai F dalam analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan yang ditunjukkan dalam tabel ANOVA. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016), kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka keputusannya adalah terima hipotesis atau variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependenn.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka keputusannya adalah tolak hipotesis atau variabel dependen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji Nilai T

Menurut Ghozali (2006) Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel independen sebagai individual untuk menjelaskan variabel dependen. Dengan level signifikan $0,05$ ($\alpha=5\%$) maka dapat dilakukan pengujian uji T. Ada 2 kriteria untuk mengetahui hipotesis diterima atau di tolak :

- a. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan artinya hipotesis diterima.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan koefisien regresi bernilai negatif maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan artinya hipotesis ditolak.