

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Objek penelitian dapat berupa tempat atau lokasi penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Subjek penelitian terdiri dari populasi dan sampel penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo.

B. Jenis Data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian *survey*. Data primer merupakan data penelitian ini diperoleh secara langsung dari Kantor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dihitung dengan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan sebesar 10% dengan teknik *probability sampling* yaitu *sample random sampling*. Rumus *slovin* adalah cara untuk menentukan jumlah *sampling* yang akan digunakan. Sedangkan *sample random sampling* merupakan cara pengambilan *sample* yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik kuesioner dan teknik dokumentasi. Teknik kuesioner adalah teknik penelitian pengumpulan data yang memungkinkan analisis mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang biasanya mudah terpengaruh oleh sistem yang diajukan ataupun oleh sistem yang sudah. Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data dokumentasi serta sumber-sumber. Kuesioner yang sudah terstruktur dibagikan kepada responden secara langsung dimaksudkan untuk mengisi identitas dan mengisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Sedangkan data dokumentasi berupa jumlah Wajib Pajak.

Adapun tabel petunjuk pengisian kuesioner untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan kondisi pekerjaan dengan memberi tanda ceklis (\surd) pada tabel pertanyaan yang telah disediakan dalam kuesioner dengan memilih sesuai ketentuan sebagai berikut :

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

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak merupakan proses seseorang dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional dalam pemenuhannya secara sukarela. Indikator untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak berasal dari ketepatan waktu pembayaran.

1) Kepatuhan Wajib Pajak

Harinudin (2009:7) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Kondisi ideal tersebut kepatuhan pajak didefinisikan sebagai keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.

Instrumen kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur dengan 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Irmawati (2014), dengan skala likert 1 sampai 5. Semakin tinggi skor akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dan baik.

1. Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga Negara yang baik.
2. Saya akan melaporkan SPT tepat pada waktunya.

3. Saya akan menghitung pajak terhutang dengan jujur dan benar.
4. Saya sebagai Wajib Pajak patuh membayar pajak.
5. Saya sebagai wajib patuh membayar sanksi administrasi.

b. Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center*.

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan (X_1) adalah tolak ukur yang digunakan untuk pedoman dan acuan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah.

Instrumen pendidikan dalam penelitian ini diukur dengan 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Kustini (2014), dengan skala likert 1 sampai 5. Semakin tinggi skor akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dan baik.

1. Prosedur pelayanan dikantor SAMSAT Kulon Progo sangat mudah diikuti.
2. Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan sangat singkat.
3. Kantor SAMSAT Kulon Progo bebas dari gangguan calo.
4. Informasi yang diberikan oleh pihak SAMSAT Kulon Progo sudah cukup memadai.

5. Kantor SAMSAT memberikan informasikan mengenai tata cara pengisian formulir.

2) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas merupakan kemampuan (X_2) yang dapat dijadikan acuan atas kinerja yang diberikan guna pelayanan publik. Apabila kompetensi yang dimiliki petugas bagus, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan bagus.

Instrumen kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Novelia (2009), dengan skala likert 1 sampai 5. Semakin tinggi skor akan menunjukan tingkat kepatuhan yang tinggi dan baik.

1. Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.
2. Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan terampil.
3. Petugas SAMSAT selalu siap sedia mambantu Wajib Pajak.
4. Petugas SAMSAT bertanggungjawab atas tugasnya.
5. Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

3) Fasilitas

Fasilitas (X_3) adalah seluruh operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.

Instrumen fasilitas dalam penelitian ini diukur dengan 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Gabriel dkk., (2015) dengan skala likert 1 sampai 5. Semakin tinggi skor akan menunjukan tingkat kepatuhan yang tinggi dan baik.

1. Ruang tunggu yang dimiliki SAMSAT Kulon Progo sangat nyaman
2. Kantor SAMSAT Kulon Progo memiliki peralatan kantor yang modern
3. Ruang tunggu dimiliki oleh SAMSAT Kulon Progo dilengkapi dengan papan pengumuman (tempat informasi)
4. Kantor SAMSAT Kulon Progo dilengkapi dengan tempat ibadah

4) Complaint Center

Complaint center (X4) merupakan unit pelayanan pendukung operasional yang melayani komplain, dimana Wajib Pajak dapat menyampaikan keluhan ataupun kekurangan pada kantor SAMSAT dapat memperbaiki dan lebih baik lagi.

Instrumen *complaint center* dalam penelitian ini diukur dengan 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Novelia (2009), dengan skala likert 1 sampai 5. Semakin tinggi skor akan menunjukan tingkat kepatuhan yang tinggi dan baik.

1. Petugas SAMSAT bersedia mendengarkan keluhan dari Wajib Pajak
2. Petugas SAMSAT menunjukkan sikap simpatik ketika mendengarkan keluhan Wajib Pajak
3. Petugas SAMSAT menangani keluhan Wajib Pajak dengan cepat

4. Petugas SAMSAT menangani keluhan Wajib Pajak dengan tepat
5. Tersedia sarana penyampaian keluhan (misalnya kotak saran, saluran telpon khusus, *email*, *website*)

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat digunakan untuk memberikan deskripsi atau gambaran suatu data yang dapat dilihat dari nilai maksimum, minimum, rata-rata, *sum*, *range* dan standar deviasi. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center*.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk membantu mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Ghozali (2011) menyatakan bahwa suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut bisa digunakan untuk menunjukkan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. Nazarudin dan Basuki (2015) menyatakan bahwa instrumen penelitian akan dinyatakan valid apabila $KMO > 0,5$ dan mempunyai *loading factor* $> 0,4$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan dari suatu indikator. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan memberikan hasil yang relative tidak

berbeda apabila dilakukan penelitian kembali dengan subjek yang sama. Variabel dapat dikatakan variabel apabila nilai *cronbachalpha* lebih besar atau sama dengan 0.70 Ghozali (2011)

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dapat digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam model regresi dan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan pelanggaran asumsi klasik Putri (2013). Uji asumsi klasik yang mendasari model regresi pada penelitian ini, yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Penentuan dari setiap uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

a. Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu berdistribusi normal ataupun tidak berdistribusi normal Ghozali(2011). Ghozali (2011) menyatakan bahwa uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-smirnov*. Nazarudin dan Basuki (2015) menyatakan bahwa jika hasil analisis nilai $\text{sig} > \alpha$ 0,05 maka model regresi dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas atau independen dalam model regresi (Ghozali, 2011). Deteksi adanya multikolinearitas atau tidak adanya multikolinearitas didalam suatu

model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance (tolerance value)* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Ghozali (2011) menyatakan bahwa jika hasil analisis menunjukkan hasil *tolerance value* > 0,10 dan *VIF* < 10 maka model regresi dikatakan tidak mengalami multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2011). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser dengan cara meregresi nilai absolut residual sebagai variabel dependen dengan berbagai variabel independen yang ada. Ghozali (2011) menyatakan bahwa jika hasil analisis menunjukkan hasil nilai sig untuk semua variabel pada masing-masing persamaan > *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis dan Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini terdiri dari empat variabel independen yaitu prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan

Wajib Pajak. Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan untuk mengelolah data yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel prosedur pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan

β_3 = Koefisien regresi variabel fasilitas

β_4 = Koefisien regresi variabel *complaint center*

X₁ = Prosedur pelayanan

X₂ = Kompetensi petugas pemberi pelayanan

X₃ = Fasilitas

X₄ = *Complaint Center*

ε = Error of estimation

b. Uji signifikan simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen, jika nilai sig < dari alpha 0.05 maka hipotesis diterima, yang artinya bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai sig lebih > dari alpha 0,05 maka hipotesis ditolak yang artinya bahwa variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Uji signifikan parsial (Uji t)

Nazarudin dan Basuki (2015) menyatakan bahwa uji t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap dependen. Kriteria hipotesis dinyatakan diterima apabila:

- 1) Nilai $\text{sig} < \alpha(0,05)$
- 2) Koefisien regresi searah dengan hipotesis

d. Uji Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

Nilai koefisien determinasi dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan. Nilai *adjusted R square* dapat menunjukkan tingkat kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabilitas variabel terikat atau dependen. Besarnya koefisien determinasi dari 0 sampai 1. Apabila hasil analisis diketahui semakin mendekati 0 maka semakin kecil kemampuan menjelaskan. Sebaliknya, apabila hasil analisis diketahui semakin mendekati 1 maka semakin besar kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen.