

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek/ Subjek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman. Objek penelitian ini sebagai wilayah untuk menyebarkan kuesioner untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan *E-System*, *Account Representative*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Preferensi Risiko sebagai variabel moderasi. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Sleman seperti pengusaha, pegawai swasta, konsultan, kontraktor, dokter, dll. Subjek disini yang akan mempresepsikan penerapan *E-System*, *Account Representative*, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Preferensi Risiko.

B. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sekaran dan Bougie (2013) dalam Sarasdiyanto (2017) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari pengisian kuesioner atau wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer berasal dari survey yang dilakukan dalam bentuk menyebarkan kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang akan diambil tidak dengan secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti dikarenakan ada kriteria tertentu dari peneliti untuk dijadikan responden. Kriteria tersebut yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah mendaftarkan diri ke KPP Pratama Sleman,
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memanfaatkan adanya *e-system* (sistem elektronik) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya,
3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai pekerjaan bebas.

Pengambilan sampel dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui sarana yang ada, namun yang dijadikan sampel adalah kuesioner yang telah diisi dengan lengkap yang diterima kembali peneliti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan sampel (10%)

Berdasarkan perhitungan dengan rumus diatas, maka ukuran sampel penelitian akan diperoleh (n). Hasil dari perhitungan akan dijadikan sebagai sampel kuesioner.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang di peroleh dari responden langsung. Responden disini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kuesioner akan disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang bertempat tinggal di wilayah Sleman. Metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini yaitu menggunakan analisis linier berganda. Menggunakan metode analisis liner berganda karena peneliti meggunakan lebih dari 2 variabel independen. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert lima angka yaitu mulai dari angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS)

Pengisian kuesioner untuk menjawab pertanyaan yang diberikan yaitu dengan memberikan tanda centang (\surd) pada tabel pertanyaan yang sudah disediakan di kuesioner, sebagai berikut:

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

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak, sebagai berikut:

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tersebut dapat mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak (Tita dalam Subekti, 2016). Variabel kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yang merupakan indikator dan masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori. Kusuma (2018), yaitu :

- 1) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak),

- 2) Selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan,
- 3) Selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan,
- 4) Selalu mengisi SPT dengan baik, lengkap dan jelas,
- 5) Menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir.

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi variabel dependen. Penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah penerapan *E-System*, *Account Representative*, Kualitas Pelayanan Fiskus.

a. Penerapan *E-System* Perpajakan

Penerapan *E-system* perpajakan adalah sistem administrasi modern perpajakan dengan menggunakan sistem elektronik yang dapat memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak agar dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan efisien. Variabel penerapan *E-system* perpajakan diukur dengan 5 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori. Subekti (2016), yaitu:

- 1) Pembayaran pajak melalui *e-billing*.
- 2) Pelaporan pajak melalui *e-SPT* dan *e-Filing*.
- 3) Penyampaian SPT melalui drop box.
- 4) Peraturan pajak terbaru dapat di-update melalui internet.

5) Peraturan perpajakan telah dipandang cukup adil.

b. *Account Representative*

Boy Nofri (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Account representative* merupakan pegawai perpajakan yang diberikan amanah oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan, memantau dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Variabel *Account Representative* diukur dengan 4 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori. Kusuma (2018), yaitu:

- 1) Mengetahui adanya *Account Representative*.
- 2) *Account Representative* menjelaskan dengan jelas.
- 3) *Account representative* sangat membantu dalam pelaporan pajak.
- 4) Puas dengan kinerja *Account Representative*.

c. *Kualitas Pelayanan Fiskus*

Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang baik yang diberikan kepada Wajib Pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan fiskus dalam penelitian ini diukur dengan 4 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori. Muslimawati (2015), yaitu:

- 1) Fiskus dapat menjelaskan dan melayani secara penuh kepada Wajib Pajak
- 2) Fiskus cepat dan tanggap dalam menghadapi pertanyaan dan keluhan dari Wajib Pajak.
- 3) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) memudahkan untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- 4) Wajib Pajak meyakini bahwa aparat perpajakan telah melakukan tugas dengan baik dalam melayani Wajib Pajak.

3. Variabel Moderating

a. Preferensi Risiko

Menurut Aryobimo (2012) referensi risiko yaitu Wajib Pajak mempertimbangkan peluang yang ada dan menjadikan prioritas utama dari pilihan yang lain yang tersedia. Dalam penelitian ini preferensi risiko diukur dengan 5 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert*, berikut item pertanyaan Aryobimo (2012), yaitu:

- 1) Memiliki risiko keuangan (risiko berinvestasi).
- 2) Memiliki risiko kesehatan (merokok, diet buruk, dan mengkonsumsi alkohol berlebihan).
- 3) Memiliki risiko pekerjaan (sakit).
- 4) Memiliki risiko keselamatan (tidak menggunakan sabuk pengaman dan tidak menggunakan helm).

- 5) Memiliki risiko sosial (Pemilu, Perubahan Kebijakan Pemerintah).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner dengan daftar pertanyaan yang kemudian akan diisi oleh responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian mengenai persepsi penggunaan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus dan preferensi risiko yang memengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.

G. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Variasi jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Data yang didapat dari pengisian kuesioner oleh para responden kemudian dihitung menggunakan program SPSS. Benar tidaknya data yang dikumpulkan, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Untuk itu, maka akan dilakukan melalui uji validitas

dan uji reliabilitas. Setelah itu data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif.

1. Uji Validitas

Menurut Nazaruddin dan Agus (2016) validitas merupakan tingkat keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang akan di ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Untuk pengukurannya, dapat membandingkan r table dengan r hitung. Apabila r hitung lebih besar dari r table maka item kuesioner tersebut valid, begitu juga sebaliknya apabila r hitung lebih kecil dari r table maka item kuesioner tersebut tidak valid. Variabel dapat dikatakan valid apabila nilai *component matrix* lebih dari atau sama dengan 0,50 (Nazaruddin dan Agus, 2016).

2. Uji Reabilitas

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 relatif tidak berbeda apabila dilakukan penelitian kembali dengan subjek yang sama. Variable dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 Ghozali (2011) dalam Subekti (2016).

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

Menurut Jatmiko (2006;54) dalam penelitian Ramadhan (2015) mengatakan bahwa uji asumsi klasik terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data memiliki tujuan yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan pengujian analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-smirnov Test* dengan model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal jika tingkat signifikansi $> 0,05$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedasitas dan jika berbeda disebut heterokedisitas.

c. Uji Multikolinearitas.

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinieritas. Ada atau tidaknya

multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF). Jika *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

2. Uji Hipotesis

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan data diproses menggunakan SPSS. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dengan dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen yang akan diteliti.

Persamaan regresi yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_3X_4 + e$$

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Nilai konstan

b = Koefisien arah regresi

e = Kesalahan (Error)

X1 = Persepsi atas penerapan *e-System*

X2 = *Account Representative*

X3 = Kualitas pelayanan fiskus

X4 = Preferensi risiko

X3X4 = Kualitas pelayanan fiskus * preferensi risiko

a. Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, mengukur pengaruh semua variabel

dependen antara 0 hingga 1, dan 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 besar koefisien determinasi semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Subekti, 2016).

b. Uji Nilai F (*Uji Slimutan/Keseluruhan*)

Uji nilai F (Efilia, 2011) merupakan uji simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara silmutan atau keseluruhan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2009) uji statistik ini pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara keseluruhan (simultan) terhadap variabel dependen atau terikat. Kriteria pengujian ini adalah apabila nilai signifikansi $< \alpha$ 0,05 maka terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Nilai t (*Uji Parsial*)

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

- 1) Menetapkan besarnya α untuk mengetahui tingkat signifikansi hasil pengelolaan data. Nilai α ditetapkan sebesar 5% (0,05).
- 2) Hipotesis dapat didukung jika nilai $sig t \leq \alpha 0,05$ dan tidak didukung jika nilai $sig t \geq \alpha 0,05$.