

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Obyek/subyek penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Kota Salatiga. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Kota Salatiga, penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *probabilistic (random sampling)* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak.

#### **B. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2007:13). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari jawaban responden yang telah mengisi kuisioner di KPP. Kuisioner yang digunakan peneliti merupakan kuisioner replikasi dari Handayani (2012). Jawaban responden ini meliputi pertanyaan yang bersangkutan dengan Tingkat pendidikan, tingkat pendapatan serta kualitas perpajakan yang diterima oleh wajib pajak.

### C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Kota Salatiga yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *probabilistic (random sampling)* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 105 wajib pajak orang pribadi (WPOP). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience*.

### D. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan cara studi lapangan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Kuisisioner yang diberikan kepada responden yang ditemui langsung oleh peneliti dan kuisisioner tersebut diambil kembali oleh peneliti. Kuisisioner yang diisi dengan lengkap yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Kuisisioner merupakan metode penelitian kuantitatif. Kuisisioner dibawa sendiri oleh peneliti dan diberikan langsung oleh peneliti kepada responden yang mendatangi KPP.

Beberapa pertanyaan diajukan kepada responden dan responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur jawaban responden, jawaban diukur dengan *likert scale* yang memiliki 5 skala yaitu :

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

Dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

## **E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian**

### **1. Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti selalu menyampaikan SPT dengan tepat waktu, melaporkan besarnya pajak sesuai dengan yang dibebankan.

Variabel ini diukur dengan ketentuan kepatuhan wajib pajak dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 pasal 2 dengan indikator sebagai berikut :

- a. Membayar pajak secara tepat waktu
- b. Mengisi formulir SPT dengan lengkap
- c. Melakukan perhitungan pajak dengan benar
- d. Melakukan pelaporan dengan tepat waktu
- e. Tidak pernah menerima teguran atas penunggakan pajak

Variabel ini diukur dengan jawaban responden dengan pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang memiliki 5 skala, dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

## **2. Variabel Independen**

### **a. Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Jatmiko (2006), kualitas pelayanan pajak adalah tata cara pelayanan pajak yang menyediakan dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. Dalam hal ini pihak perpajakan harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak baik itu pelayanan di dalam kantor maupun pelayanan yang tertera dalam system informasi.

Kualitas pelayanan pajak diukur dengan menggunakan indikator yang diperkenalkan oleh Suyatmin (2004) :

1. Petugas pajak memberikan pelayanan yang tepat
2. Petugas pajak memberikan penjelasan yang jelas
3. Pengisian formulir mudah dipahami
4. Kemampuan memuaskan
5. Kenyamanan yang memuaskan

Variabel ini diukur dengan jawaban responden dengan pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang

memiliki 5 skala, Dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

#### **b. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan tentang perpajakan menurut (Anggraini, 2012) dalam (Putri, 2013) adalah pengetahuan dari seorang wajib pajak tentang suatu konsep pajak, dimana pengetahuan atau pemahamaa ini diukur dengan melihat seberapa besar tingkat pemahaman wajib pajak terhadap pengertian pajak, kepemilikan dan pembuatan NPWP, kegunaan pajak baik untuk pribadi maupun untuk masyarakat, system administrasi perpajakan, cara serta prosedur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik melaporkan SPT dan membayarkan SPT, dan juga sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak apabila tidak memnuhi kewajiban perpajakannya.

Variabel ini diukur dengan kuisisioner yang dikembangkan oleh Handayani (2012) yaitu :

1. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi yang dikenakan atas pelanggaran perpajakan.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan juga tarif pajak yang dikenakan.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan pajak melalui sosialisasi.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan melalui pelatiha

Variabel ini diukur dengan jawaban responden dengan pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Jawaban diukur dengan likert scale yang memiliki 5 skala, dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

**c. Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran merupakan suatu unsur yang terdapat dalam diri manusia yang dapat memahami realitas atau kenyataan dan bagaimana cara untuk menyikapi kenyataan tersebut (Handayani, dkk, 2012). Kesadaran itu sendiri menurut peneliti datang sendiri dari dalam diri wajib pajak mau atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, apabila niat dalam diri wajib pajak ini tinggi maka kesadaran wajib pajak juga akan tinggi, yang nantinya juga akan mempengaruhi penerimaan pajak Negara semakin meningkat.

Dalam penelitian ini kesadaran membayar pajak akan diukur dengan menggunakan indikator yang sudah diperkenalkan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yaitu :

1. Pajak merupakan bentuk partisipasi yang digunakan untuk menunjang pembangaunan Negara.
2. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara.

3. Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan Negara.
4. Pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tetapi tidak secara langsung dinikmati oleh para Wajib Pajak.

Variabel ini diukur dengan jawaban responden dengan pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang memiliki 5 skala, dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

#### **d. Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan Sistem *e-Tax Services***

Utami (2012) mengatakan bahwa saat ini banyak hal yang mengindikasikan adanya efektifitas system administrasi perpajakan dengan menggunakan system elektronik diantaranya yaitu system pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-Filling*, pembayaran pajak melalui *e-banking* yang akan memberikan kemudahan kepada wajib pajak, menyampaikan SPT melalui *dropbox* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dan yang terakhir adalah pendaftaran online melalui *e-register* yang semua itu dapat diakses didalam website Direktorat Jendral Pajak.

Variabel ini diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Widayati dan Nurlis (2010) :

1. Pembayaran pajak melalui *e-Banking*

2. Penyampaian SPT melauai *e-SPT* dan *e-Filling*
3. Penyampaian SPT melalui *drobox*
4. Mengupdate peraturan perpajakan yang terbaru melalui internet
5. Pendaftaran NPWP melalui *e-register*

Variabel ini diukur dengan jawaban responden dengan pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang memiliki 5 skala, dimana semakin tinggi skor yang dihasilkan maka akan semakin bagus jawaban yang diberikan responden dan sesuai dengan hipotesis peneliti.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Analisis Deskriptif**

Uji analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. (Sugiyono, 2007).

### **2. Uji Kualitas Data**

Dalam menganalisis suatu data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

#### **a. Uji Validitas**

Merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dapat dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang

digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2007). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Apabila nilai signifikansi  $< \alpha (0,05)$  maka item tersebut dikatakan valid (Nazaruddin, 2016).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Merupakan metode yang berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Uji ini dapat dilihat dari nilai yang dihasilkan di dalam *Cronbach's Alpha*, apabila nilai yang dihasilkan memiliki koefisien  $> 0,7$  maka instrument dapat dikatakan reliabel (Nazaruddin, 2016).

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah suatu persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary Last Square (OLS).

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variable yang dianggap pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Dalam uji dapat dilihat dari hasil *Kolmogorov Smirnov*,

yang nilai signifikansi  $> \alpha 0,05$  maka artinya data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variable-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variable-variabel bebasnya, maka hubungan antara variable bebas terhadap variable terikatnya menjadi terganggu. Dalam uji ini dapat dilihat nilai VIF yang dihasilkan oleh kolom *Coefficients* apabila nilai  $< 10$  maka data tidak terkena multikolinieritas namun apabila  $> 10$  maka data terkena multikolinieritas (Nazaruddin, 2016).

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians yang residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi syarat adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Terdapat 2 asumsi dalam uji heteroskedastisitas yaitu apabila nilai signifikansi yang dihasilkan  $< \alpha 0,05$  maka data terkena heteroskedastisitas, dan apabila nilai signifikansi  $> \alpha 0,05$  maka data tidak terkena heteroskedastisitas (Nazaruddin, 2016).

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji F

Uji Simultan (Uji F) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan kriteria variabel bebas secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen apabila  $p\ value > 0,05$  dan variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen apabila  $p\ value < 0,05$ .

##### b. Uji t

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis akan diterima apabila nilai sig yaitu  $< \alpha 0,05$ .

##### c. Uji $R^2$

Koefisien determinasi yang digunakan dalam menentukan presentasi total variabel dependen yang diterangkan atau dijelaskan oleh variabel independen. Nilai *Adjusted R Square* ini dapat dilihat dalam output *Model Summary* yang nantinya akan menunjukkan presentase yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian (Nazaruddin, 2016).

### G. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Alat analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar memperoleh hasil perhitungan yang akurat dan signifikan. Model regresi adalah :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan membayar pajak

A = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Pengetahuan Pepajakan

$X_3$  = Kesadaran Membayar Pajak

$X_4$  = Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *e-Tax Services*

e = error