

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini akan menguji hipotesis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Penelitian eksplanatori menurut Alfianika (2016:20) adalah penelitian yang analisis datanya sampai pada menentukan hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Fokus penelitian terletak pada ukuran antar variabel. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2015:8). Alasan menggunakan *explanatory research* adalah untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan yaitu menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Lokasi ini bertempat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi yang beralamat di Jalan Jaksa Agung

Suprpto Nomor 140 Banyuwangi, Jawa Timur. Lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan sebagai berikut:

1. Kabupaten Banyuwangi memiliki 24 kecamatan dan 217 desa, dinilai memiliki potensi pajak yang tinggi dalam pembayaran PBB-P2
2. Sistem *drive thru* PBB-P2 baru pertama kali diterapkan di Kabupaten Banyuwangi dan yang pertama di Indonesia

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi menurut Harinaldi (2005:2) adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Menurut Hakim dan Kumadji (1997:18) populasi adalah keseluruhan objek atau item yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Populasi bukan hanya jumlah yang ada pada objek/subjek, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi merupakan objek/subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015:81). Menurut Sarwono (2010:36) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, yang

juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap, serta dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel (Darmawan, 2014:144). Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, oleh karena itu agar sampel yang diambil dapat representatif dan mewakili populasi, maka jumlah sampel harus diketahui dengan menggunakan rumus *unknown populations* (Riduwan, 2009:66) :

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma^2}{e} \\ &= \frac{1,96 \cdot (0,25)^2}{0,05} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = ukuran tingkat kepercayaan dengan  $\alpha = 0,05$  (tingkat kepercayaan 95% berarti  $Z_{0,05/2} = Z_{0,025}$  dalam tabel ditemukan angka 1,96

$\sigma$  = Standar Deviasi

$e$  = *Standart error* atau kesalahan yang dapat ditoleransi (5% = 0,05)

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, diperoleh ukuran sampel sebesar 96,04. Ukuran sampel tersebut oleh peneliti dibulatkan menjadi 100. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015:85). Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar PBB-P2 menggunakan sistem *drive thru*.

#### **D. Variabel dan Pengukuran**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Darmawan, 2014:109). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu, variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Menurut Sugiyono (2015:39) variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat, sementara variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel dependen dalam penelitian ini dilambangkan oleh (Y) adalah kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh variabel independen dengan lambang (X) yaitu kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Masing-masing variabel akan dijelaskan dalam definisi operasional agar lebih mudah mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan pengukurannya. Definisi operasional menurut Hamdi dan Baharudin (2014:24) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat dari yang didefinisikan yang dapat diobservasi. Definisi operasional dari variabel dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Kualitas Sistem ( $X_1$ )**

Kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi dan performa sistem itu sendiri, sehingga dapat menyediakan informasi bagi pengguna sistem. Kualitas sistem dalam penelitian ini menggunakan indikator yang bersumber dari Wahyudi (2013) sebagai berikut:

- a. *Ease of Use* ( $X_{1,1}$ )
- b. *System Flexibility* ( $X_{1,2}$ )
- c. *Respon Time* ( $X_{1,3}$ )
- d. *System Reliability* ( $X_{1,4}$ )
- e. *Security* ( $X_{1,5}$ )

## **2. Kualitas Informasi ( $X_2$ )**

Kualitas informasi adalah penilaian dari *output* yang dihasilkan oleh sebuah sistem. Kualitas informasi dalam penelitian ini menggunakan indikator yang bersumber dari Pramana (2016) berikut ini:

- a. *Accuracy* ( $X_{2,1}$ )
- b. *Timeliness* ( $X_{2,2}$ )
- c. *Completeness* ( $X_{2,3}$ )
- d. *Format* ( $X_{2,4}$ )

## **3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )**

Kualitas pelayanan adalah kepuasan yang diperoleh pengguna sistem terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem itu sendiri. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang bersumber dari Wahyudi (2010) sebagai berikut:

- a. *Tangible* ( $X_{3,1}$ )
- b. *Service reliability* ( $X_{3,2}$ )
- c. *Responsiveness* ( $X_{3,3}$ )

d. *Assurance* ( $X_{3,4}$ )

e. *Empathy* ( $X_{3,5}$ )

#### 4. Kepuasan Pengguna ( $X_4$ )

Kepuasan pengguna adalah respon penerima terhadap hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan indikator sebagai berikut:

- a. Kepuasan terhadap kualitas sistem ( $Y_{1,1}$ )
- b. Kepuasan terhadap kualitas informasi ( $Y_{1,2}$ )
- c. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan ( $Y_{1,3}$ )

Penelitian ini hanya fokus pada kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, indikator dan item yang telah disebutkan dapat diringkas di dalam Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Item Penelitian**

Variabel	Indikator	Items	Sumber
Kualitas sistem ( $X_1$ )	<i>Ease of Use</i> ( $X_{1,1}$ )	1. Menghemat waktu 2. Mempermudah kegiatan 3. Pengoperasian mudah 4. Tampilan sistem mudah dipahami 5. Pengurusan registrasi mudah 6. Proses <i>log in</i> mudah 7. Pemantauan nilai dasar pengenaan pajak mudah	Pramana (2016)
	<i>System Flexibility</i> ( $X_{1,2}$ )	1. Mudah diakses	
	<i>Respon Time</i> ( $X_{1,3}$ )	1. Akses cepat 2. Proses download cepat	

Tabel Lanjutan.

Variabel	Indikator	Items	Sumber
Kualitas sistem (X <sub>1</sub> )	<i>System reliability</i> (X <sub>1.4</sub> )	1. Jaringan tidak mudah down 2. Terdapat <i>back up</i> data 3. Proses <i>recovery</i> cepat	Wahyudi (2013)
	<i>Security</i> (X <sub>1.5</sub> )	1. Kerahasiaan data terjamin aman 2. Tidak mudah di <i>hack</i>	
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> )	<i>Accuracy</i> (X <sub>2.1</sub> )	1. Data tepat 2. Data akurat 3. Data sesuai dengan kegiatan	Pramana (2016)
	<i>Timeliness</i> (X <sub>2.2</sub> )	1. Penyampaian data tepat waktu 2. Data yang disampaikan <i>up to date</i>	
	<i>Completeness</i> (X <sub>2.3</sub> )	1. Data yang disajikan lengkap 2. Data yang disajikan sesuai kebutuhan	
	<i>Format</i> (X <sub>2.4</sub> )	1. Informasi yang disajikan mudah dibaca 2. Terdapat <i>manual book</i>	
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	<i>Tangible</i> (X <sub>3.1</sub> )	1. Perlengkapan fisik yang memadai 2. Penampilan petugas	Wahyudi (2013)
	<i>Service reliability</i> (X <sub>3.2</sub> )	1. Prosedur pengurusan jelas 2. Petugas menguasai permasalahan 3. Keseriusan petugas 4. Kesabaran petugas	
	<i>Responsiveness</i> (X <sub>3.3</sub> )	1. Kecepatan respon petugas 2. Kesigapan petugas 3. Pelayanan via telepon	
	<i>Assurance</i> (X <sub>3.4</sub> )	1. Kepastian waktu 2. Petugas menyelesaikan permasalahan tepat waktu 3. Kredibilitas petugas	

Tabel Lanjutan.

Variabel	Indikator	Items	Sumber
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	<i>Empathy</i> (X <sub>3.5</sub> )	1. Mendengar setiap keluhan dengan baik 2. Sikap ramah dan sopan petugas 3. Pemahaman terhadap permasalahan pengguna	Wahyudi (2013)
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan terhadap kualitas sistem (Y <sub>1.1</sub> )	Kepuasan terhadap kualitas sistem <i>drive thru</i> PBB-P2	Wahyudi (2013)
	Kepuasan terhadap kualitas informasi (Y <sub>1.2</sub> )	Kepuasan terhadap kualitas informasi sistem <i>drive thru</i> PBB-P2	
	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan (Y <sub>1.3</sub> )	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan sistem <i>drive thru</i> PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi	

Sumber : Data diolah (2016)

## 5. Pengukuran Variabel Penelitian

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015:92). Penelitian ini menggunakan skala pengukuran berupa skala likert. Menurut Bush dan Ortinau dalam Simamora (2005:23) skala likert disebut juga *summated rating scale*. Skala ini banyak digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka

dalam persetujuan terhadap suatu pernyataan. Tanggapan responden diukur menggunakan skala likert dengan jumlah alternatif respon sebanyak 5 (lima) jenis yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Peneliti menggunakan skala likert dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Memiliki kemudahan dalam pembuatan, seperti penyusunan pernyataan.
- b. Interval respon yang lebih besar, sehingga memberi keterangan yang lebih nyata dari responden tentang isu yang dipertanyakan.
- c. Memiliki reliabilitas yang tinggi.
- d. Adanya responsi alternatif konsumen (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju).

Skala likert dalam penelitian ini menggunakan skor antara satu sampai lima, dapat dilihat dalam Tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2 Skala Likert Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan**

No.	Sikap Responden	Kode	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

Sumber: Sugiyono (2015:93)

**Tabel 3.3 Skala Likert Variabel Kepuasan Pengguna**

No.	Sikap Responden	Kode	Skor
1.	Sangat Puas	SP	5
2.	Puas	P	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Puas	TP	2
5.	Sangat Tidak Puas	STP	1

Sumber: Sugiyono (2015:93)

## **E. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya individu atau perseorangan (Umar, 2003: 84). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung di lokasi penelitian yaitu di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner berupa daftar pertanyaan tertulis secara terstruktur yang kemudian dijawab responden.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar, dan sebagainya sehingga lebih informatif oleh pihak lain (Umar, 2003: 84). Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang berasal dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi antara lain berupa data jumlah wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi, realisasi penerimaan PAD Kabupaten Banyuwangi tahun 2012 sampai dengan tahun 2015, struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya (Darmawan, 2014:159). Pengumpulan data digunakan untuk menguji hipotesis yang telah

dirumuskan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Singarimbun (2006:5), metode survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015:142). Daftar pertanyaan dalam kuesioner haruslah terperinci dan lengkap. Kuesioner berisikan pernyataan-pernyataan tertutup dan diberikan kepada responden secara langsung diharapkan mudah dijawab, tidak membutuhkan banyak waktu untuk menjawabnya, mudah dianalisis, dan tidak akan terjadi jawaban yang menyimpang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dari penelitian sebelumnya yaitu, Wahyudi (2013) untuk variabel kualitas sistem, Pramana (2016) untuk variabel kualitas informasi, Wahyudi (2013) untuk variabel kualitas pelayanan, dan Wahyudi (2013) untuk variabel kepuasan pengguna. Data yang diolah adalah jawaban dari responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah dikembangkan perlu diuji validitas dan reliabilitasnya dengan melakukan uji pilot (*pilot test*). Menurut Jogiyanto (2008: 147) uji pilot dilakukan dengan membuat ukuran sampel awal sekitar 10 sampai 30 responden. Responden yang terpilih tidak harus merupakan bagian dari populasi targetnya, tetapi dapat berupa individual-individual yang memahami tentang isu yang diteliti.

Uji pilot dimaksudkan untuk meyakinkan bahwa item-item kuesioner telah mencukupi, benar, jelas, dan dapat dipahami. Peneliti telah melakukan uji pilot terhadap instrumen penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitasnya, selain itu untuk mengukur sejauh mana responden dapat memahami seluruh item pertanyaan yang terdapat dalam instrumen penelitian. Uji pilot dilakukan kepada responden yang menjadi bagian dari sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden. Prosedur dilakukannya uji pilot validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan Tabel 3.5.

**Tabel 3.4 Hasil Uji Pilot (*Pilot Testing*) Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Sistem ( $X_1$ )	X <sub>1.1</sub>	0,742	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,604	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,571	0,001	0,3610	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,658	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,662	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,804	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,672	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,649	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,647	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,781	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.11</sub>	0,715	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.12</sub>	0,708	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.13</sub>	0,656	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.14</sub>	0,646	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.15</sub>	0,645	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>1.16</sub>	0,506	0,004	0,3610	Valid
Kualitas Informasi ( $X_2$ )	X <sub>2.1</sub>	0,713	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,780	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,698	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,788	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,729	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,623	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,857	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,712	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.9</sub>	0,599	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>2.10</sub>	0,407	0,026	0,3610	Valid

Tabel Lanjutan.

Variabel	Item	$r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	X <sub>3.1</sub>	0,516	0,004	0,3610	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,647	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,661	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,748	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,660	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.6</sub>	0,823	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.7</sub>	0,680	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.8</sub>	0,653	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.9</sub>	0,689	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.10</sub>	0,503	0,005	0,3610	Valid
	X <sub>3.11</sub>	0,634	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.12</sub>	0,471	0,009	0,3610	Valid
	X <sub>3.13</sub>	0,373	0,043	0,3610	Valid
	X <sub>3.14</sub>	0,632	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.15</sub>	0,453	0,012	0,3610	Valid
	X <sub>3.16</sub>	0,630	0,000	0,3610	Valid
	X <sub>3.17</sub>	0,377	0,040	0,3610	Valid
	X <sub>3.18</sub>	0,676	0,000	0,3610	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,902	0,000	0,3610	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,940	0,000	0,3610	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,864	0,000	0,3610	Valid

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai Sig.  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Besar  $r_{tabel}$  adalah 0,3610 yang didapat dari tabel statistik dengan level signifikansi 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid dan layak digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.5 Hasil Uji Pilot (*Pilot Testing*) Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Sistem ( $X_1$ )	0,915	Reliabel
2.	Kualitas Informasi ( $X_2$ )	0,879	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	0,897	Reliabel
4.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,880	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* seluruh variabel lebih besar dari 0,6 (nilai  $\alpha > 0,6$ ). Hal tersebut membuktikan bahwa semua variabel sudah reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Kuisisioner yang telah disusun, harus melakukan pengujian validitas dan reliabilitas sebelum disebarkan pada responden.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dalam Bahri dan Zamzam, 2015:33). Menurut Sugiyono (2015:2) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada proyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu data. Validitas pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas Konstruksi (*Construct Validity*) yang dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS 17 *for Windows*. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada bab hasil dan pembahasan Tabel 4.19 untuk variabel kualitas sistem, Tabel 4.20 untuk variabel kualitas informasi dan Tabel 4.21 untuk variabel kualitas pelayanan dan Tabel 4.22 untuk variabel kepuasan pengguna.

### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menurut Bahri dan Zamzam (2015:57) dimaksudkan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan cukup akurat, stabil atau konsisten

dalam mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Umar (2003:113) Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai alpha croanbach  $\geq 0,6$ . Pengujian reabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 17 *for Windows* dalam proses penghitungannya. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada bab hasil dan pembahasan Tabel 4.23.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif menurut Sugiyono (2015:147) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh. Hasil dari analisis ini dipakai sebagai pertimbangan untuk menentukan analisis pengujian hipotesis.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan sebagai uji persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regrisi linier berganda dengan metode kuadrat kecil (OLS). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal, karena diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Cara untuk mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak menggunakan uji statistik normalitas. Uji statistik normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test* yang memiliki nilai probabilitas signifikan  $> 0,05$  (5%).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas yaitu situasi dimana terdapat variabel-variabel bebas yang saling berkorelasi. Menurut Nisfiannoor (2009:92) uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antarvariabel independen pada model regresi. Korelasi antarvariabel independen sebaiknya kecil, karena semakin kecil korelasi antarvariabel independen maka semakin baik untuk model regresi yang digunakan. Uji multikolinieritas dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

1) Nilai *Tolerance*

Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik. Besaran nilai *tolerance* dapat dilihat jika  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai *tolerance*  $< 0,1$  maka terjadi multikolinieritas.

## 2) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan sebagai cara untuk mendeteksi multikolinieritas dengan melihat sejauh mana variabel bebas diterangkan oleh variabel bebas lainnya dalam persamaan regresi. Apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $> 10$  maka terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas, sebaliknya jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$  maka tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah prasyarat uji asumsi klasik dalam melakukan analisis regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Heteroskedastisitas merupakan salah satu faktor yang menyebabkan model regresi linier sederhana tidak efisien dan akurat, juga mengakibatkan penggunaan metode kemungkinan maksimum dalam mengestimasi parameter (koefisien) regresi akan terganggu. Jika data yang diharapkan memiliki variansi yang sama maka disebut homoskedastisitas, namun apabila variansi tidak sama maka disebut heteroskedastisitas (Nisfiannoor, 2009:92).

Metode pengujian yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glejser. Menurut Ansofino dkk. (2016:44) Uji Glejser dilakukan dengan cara melakukan regresi nilai absolut residual dengan variabel independen. Jika nilai signifikansi antara

variabel *independent* dengan absolut residual  $> 0,05$  maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda menurut Gulo (2002:187) menjelaskan bahwa apabila variabel independen yang berhubungan dengan satu variabel dependen (Y) lebih dari satu. Jadi, fokus utama analisis regresi linier berganda terletak pada suatu variabel dependen yang dihubungkan dengan dua atau lebih dari dua variabel independen. Penggunaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak (Y) dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ).

Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

$X_1$  = Kualitas Sistem

$X_2$  = Kualitas Informasi

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$\alpha$  = Bilangan konstanta (harga Y, bila  $X=0$ )

$e$  = *error* yang ditolerir (5%)

#### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan terhadap pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), dan variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak ( $Y$ ).

##### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2016:95) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) menunjukkan kekuatan hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen (Nawari, 2010:29). Nilai  $R$  berkisar antara -1 sampai dengan 1. Semakin mendekati -1 atau 1 menunjukkan hubungan fungsional yang semakin kuat. Sebaliknya semakin mendekati 0 menunjukkan hubungan fungsional yang semakin lemah.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted*  $R^2$

pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model regresi.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji t dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17 for Windows* dalam proses penghitungannya. Ketentuan yang digunakan dalam uji t adalah bila  $\text{sig } t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan sebesar  $\alpha = (0,05)$ , namun bila  $\text{sig } t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji F

Uji F adalah uji untuk melihat pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Uji F digunakan untuk menguji model regresi yang telah dibuat signifikan atau tidak signifikan. Uji F dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17 for Windows* dalam proses penghitungannya.

Ketentuan yang perlu diperhatikan dalam uji F adalah bila nilai signifikansi  $< \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Bila nilai signifikansi  $> \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.