

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Explanatory Research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. *Explanatory Research* adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun & Effendi, 2016:5). Alasan utama pemilihan jenis penelitian penjelasan (*Explanatory Research*) adalah untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Pendekatan kuantitatif digunakan karena melalui pendekatan ini proses penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan menggunakan sampel penelitian dalam jumlah besar sehingga dapat dianggap mewakili populasi efektif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang beralamatkan di Jalan Letjend S. Parman No. 100, Malang. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak, penerimaan pajak dan kepatuhan, sehingga perlu dianalisis pengaruh dari

kualitas pelayanan perpajakan apakah benar menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib pajak.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai/sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang terkait dengannya serta ditarik kesimpulannya (sinambela, 2014:46). Variabel adalah sesuatu yang memiliki nilai sehingga dapat di ukur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen/independen dan variabel endogen/dependen.

a. Variabel Independen(X)

Variabel eksogen merupakan variabel yang keberadaannya mempengaruhi variabel endogen di dalam suatu model jalur (Sarwono, 2007:4). Dalam penelitian ini Variabel eksogen penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak. Adapun indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

b. Variabel Dependen (Y_1) dan (Y_2)

Variabel endogen merupakan variabel yang keberadaanya tergantung/dipengaruhi oleh adanya variabel eksogen dalam suatu model jalur (Sarwono, 2007:4). Dalam penelitian ini, terdapat 2 (dua) variabel endogen/variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

1) Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang dapat berupa penyetoran dan pelaporan pajak terutang yang dalam pemenuhannya dapat terjadi karena adanya paksaan atau adanya kesadaran dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 2 indikator, yaitu:

- a) kepatuhan administrasi secara formal
- b) kepatuhan administrasi secara material

2) Penerimaan Pajak (Y_2)

Menurut Devano dan Siti (2006:56) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah kejelasan dan kepastian Perundang-undangan perpajakan, tingkat intelektual masyarakat, kualitas fiskus (intelektual, keterampilan, integritas dan moral tinggi), dan system administrasi perpajakan yang tepat. Penerimaan pajak diukur dengan menggunakan 2 indikator, yaitu:

- a) target penerimaan pajak
- b) sumber penerimaan Pajak

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan sebuah konsep untuk membuatnya bisa diukur, dilakukan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep. Menurut Effendi dalam singarimbun (2006:46) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan caranya mengukur variabel. Berikut ini adalah definisi operasional dari masing-masing variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat:

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	item	Sumber
Kualitas pelayanan perpajakan	Keandalan (Realibility)	1) Speed of Service	Naik (2010) & ramseook (2010) Service quality (serqual) and its effect on customers satisfaction in retailing
		2) Accuracy of Transactions	
		3) Show sincere interest in solving customers' problems	
		4) Performs the service right the first time	
		5) Provides services at the time promised	
		6) Maintains error-free records	
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1) Speed of Response to Complaints	
		2) Concern and Desire for Assiting	
		3) Inform customers when services will be performed	
		4) Offers prompt services to customers	
		5) Always willing to help customers	
		6) Readily respond to customers' request	

Variabel	Indikator	item	Sumber
Kualitas pelayanan perpajakan	Jaminan (Assurance)	1) Concern and Customers	Naik (2010) & ramseook (2010) Service quality (serqual) and its effect on customers satisfaction in retailing
		2) Staff Attitude	
		3) Security for transactions	
		4)	
		5) Able to instill confidence in customers	
		6) Customers feel safe in their transactions	
		7) Employees are courteous at all times	
		8) Have the knowledge to answer customers' questions	
	Empati (empathy)	1) Ease of Communication	
		2) Attention and patience of the sales staff	
		3) Have convenient operating hours to all	
		4) Employees given personal attention to all	
		5) Employees have customers best interests at heart	
		6) Employees understanding customers' needs	
	Bukti Fisik (Tangibles)	1) Availability of kids corners, parking spaces, recreational facilities, food courts	
		2) Cleanliness, Ambience, Maintenance	
		3) Range of products, layout, shelves, aisles, display signs, promotional islands, assortments	
		4) Staff Performance	
		5) Have up-to-date equipment	
		6) Physical facilities are visually appealing	
		7) Employees are well dressed and neat in appearance	
		8) Visually appealing materials associated with the service	

Variabel	Indikator	item	Sumber
Kepatuhan wajib pajak	Patuh administrasi formal	1) Wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan setiap tahun akhir pajak	Silalahi (2015)
		2) Wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT Tahunan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan
	Patuh administrasi material	3) Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan dengan jujur, baik, dan benar	Terhadap Kepuasan Wajib Pajak,
		4) Menyampaikan SPT merupakan sebuah kewajiban	Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)
Penerimaan pajak	Target penerimaan pajak	1) Target penerimaan pajak	Silalahi (2015)
		2) Sumber penerimaan pajak	
	Realisasi penerimaan pajak	3) Realisasi penerimaan pajak	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)

Sumber: olahan peneliti, 2017

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala interval. Menurut Maholtra (2009:278) skala interval adalah skala yang menggunakan metode angka untuk memeringkat objek sedemikian rupa sehingga jarak jarak secara *numeric* mewakili jarak setara karakteristik yang sedang diukur. Metode skala jawaban yang digunakan dalam kuisisioner adalah skala *Likert* dengan 5 (lima) pilihan jawaban. Maholtra berpendapat bahwa skala *Likert* adalah skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus.

Tabel 3 Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Maholtra, 2009.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sinambela (2014:94) adalah obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah

Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tahun 2016 yang berjumlah 23.414.

2. Sampel

Sampel menurut sinambela (2014: 95) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Guna efisiensi waktu dan biaya, tidak semua Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang menjadi obyek dalam penelitian ini, sehingga peneliti melakukan pengambilan sampel. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel *probability sampling* (penarikan sampel secara acak). Dalam hal ini digunakan pemilihan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Dikatakan simple atau sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012:82). Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{23.414}{1 + 23.414(0.10)^2}$$

$$= 99,57 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10%

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data adalah orang atau benda yang dipilih sebagai narasumber (pihak yang diambil informasinya) untuk memperoleh data yang diperlukan. Pemilihan tersebut berdasarkan anggapan bahwa mereka adalah pihak yang berhubungan langsung atau yang menguasai bidang permasalahan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini digunakan data primer, yaitu data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Penelitian ini sumber data primer dapat diperoleh melalui angket atau kuisisioner yang disebar oleh penulis kepada wajib pajak yang terpilih menjadi sampel penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Dalam proses tersebut akan digunakan satu atau beberapa metode, dimana metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data dimaksudkan

untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik kuisisioner

Menurut Nawawi (2012:124) “Metode kuisisioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian social yang pada intinya digunakan dengan cara mengumpulkan informasi dngan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden”. kuisisioner nantinya akan dibagikan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana peneliti akan menunggu kedatangan Wajib Pajak untuk dibagikan kuesioner dari pukul 10.00 – 15.00 WIB.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah seberapa jauh instrument penelitian dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur (Hasan, 2008:15). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan terhadap indikator-indikator yang membentuk konstruk/variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan cara

menghitung kolerasi anantara data pada masing-masing pernyataan dengan menggunakan rumus kolerasi *product moment*, dengan melakukan perbandingan antara indeks *product moment* (r hitung) dengan nilai kritisnya, r hitung dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut (Arikunto,2006:170):

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{(n\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung}	= Koefisien Kolerasi
n	= Banyaknya sampel
X	= Skor item X
Y	= Skor total

Menurut masrun dalam Sugiyono (2011:134), syarat minimum instrument penelitian dianggap valid adalah apabila $r = 0,3$ apabila kolerasi antara butir (item) dengan skor total $0,3$ maka butir (item) dalam instrument penelitian tersebut dinyatakan tidak valid atau sebaliknya. Pengujian validitas item untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS 23 for Windows*.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program *SPSS 23 for Windows* dengan menggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	Keterangan
X ₁	0.524	0.000	Valid
X ₂	0.543	0.000	Valid
X ₃	0.588	0.000	Valid
X ₄	0.513	0.000	Valid
X ₅	0.582	0.000	Valid
X ₆	0.603	0.000	Valid
X ₇	0.482	0.000	Valid
X ₈	0.580	0.000	Valid
X ₉	0.525	0.000	Valid
X ₁₀	0.466	0.000	Valid
X ₁₁	0.622	0.000	Valid
X ₁₂	0.517	0.000	Valid
X ₁₃	0.535	0.000	Valid
X ₁₄	0.645	0.000	Valid
X ₁₅	0.563	0.000	Valid
X ₁₆	0.372	0.000	Valid
X ₁₇	0.666	0.000	Valid
X ₁₈	0.467	0.000	Valid
X ₁₉	0.553	0.000	Valid
X ₂₀	0.543	0.000	Valid
X ₂₁	0.421	0.000	Valid
X ₂₂	0.393	0.000	Valid
X ₂₃	0.404	0.000	Valid
X ₂₄	0.488	0.000	Valid
X ₂₅	0.540	0.000	Valid
X ₂₆	0.626	0.000	Valid
X ₂₇	0.553	0.000	Valid
X ₂₈	0.623	0.000	Valid
X ₂₉	0.581	0.000	Valid
X ₃₀	0.474	0.000	Valid
X ₃₁	0.497	0.000	Valid
X ₃₂	0.642	0.000	Valid
X ₃₃	0.493	0.000	Valid

Y _{1.1}	0.938	0.000	Valid
Y _{1.2}	0.931	0.000	Valid
Y _{1.3}	0.954	0.000	Valid
Y _{1.4}	0.959	0.000	Valid
Y _{1.5}	0.937	0.000	Valid
Y _{2.1}	0.922	0.000	Valid
Y _{2.2}	0.907	0.000	Valid
Y _{2.3}	0.936	0.000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 (= 0.05) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih (Singarimbun & Effendi, 2006: 122). Instrument yang reliable adalah instrument yang apabila digunakan dalam beberapa kali pengukuran untuk obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2011: 121). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menguji skor antar item untuk menguji tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach dengan rumus berikut (Arikunto, 2006: 196):

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{V_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \alpha_b^2$ = Jumlah varians masing-masing indikator

V_t^2 = Varians total

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung besarnya Cronbach Alpha Coefficient (). Apabila nilai lebih dari 0,60 maka variabel dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini untuk mengetahui nilai reliabilitas item masing-masing variabel, peneliti menggunakan *IBM SPSS 23 for Windows*.

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 5
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X)	0.921	Reliabel
2	Kepatuhan Wajib Pajak (Y ₁)	0.969	Reliabel
3	Penerimaan Pajak (Y ₂)	0.908	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 5 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

G. Teknik Analisis

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif atau sering disebut statistikdeduktif adalah metode pengolahan data statistik yang memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis dan kemudian menarik inferensi yang digeneralisasikan untuk populasi (Hariwijaya dan Triton, 2013:82). Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang dipperoleh mengenai lokasi penelitian, data responden yang diteliti, distribusi frekuensi variabel serta menyusun tabel frekuensi dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Penyajian datanya menggunakan tabel, grafik, perhitungan mean, frekuensi dan presentase.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung (Robert D. Rutherford, 1993 dalam Sarwono, 2007:1). Menurut Ridwan dan Kuncoro (2008:2), analisis jalur adalah suatu analisis data yang di gunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

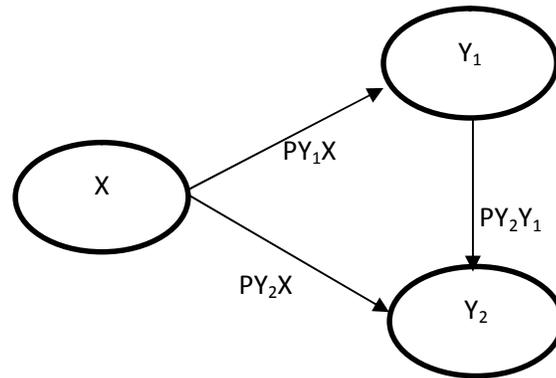
Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kombinasi antara regresi berganda dengan model mediasi. Menurut Sarwono (2007:7), model kombinasi dalam analisis jalur adalah kombinasi antara regresi berganda dan model mediasi, yaitu variabel X berpengaruh terhadap variabel Y_1 secara langsung dan secara tidak langsung mempengaruhi variabel Y_2 melalui variabel Y_1 .

Koefisien *path* menunjukkan kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila koefisien path rendah, dan angka dibawah 0,05 maka pengaruh jalur tersebut dianggap rendah. Tahapan dalam melakukan analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan model secara teoritis

Langkah awal yang harus dilakukan adalah pengungkapan teori yang digunakan. Model persamaan struktural disusun berdasarkan hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel membawa perubahan terhadap variabel lainnya. Persamaan struktural yang digambarkan oleh diagram jalur merupakan representasi dari teori yang telah diungkapkan. Kuat atau tidaknya hubungan kausalitas antara dua variabel tersebut terletak pada pembenaran secara teoritis untuk mendukung analisis (Ghozali, 2008).

2. Penyusunan diagram jalur (*path diagram*) untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel



Gambar 3 Diagram Jalur

Dalam diagram jalur (*path diagram*), hubungan antar konstruk ditunjukkan dengan garis dengan satu anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas (regresi) dari satu konstruk ke konstruk yang lain (Ghozali,2008). Pengembangan diagram jalur dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan mengetahui hubungan kausalitas antar variabel yang akan diuji. Pada penelitian ini terdapat satu konstruk eksogen yaitu kualitas pelayanan pajak dan dua konstruk endogen yaitu kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak.

3. Menerjemahkan diagram jalur ke persamaan struktural

Setelah mengembangkan model teoritis dan membangun diagram jalur, maka langkah selanjutnya adalah menerjemahkan diagram jalur ke dalam persamaan struktural. Persamaan struktural memperlihatkan hubungan kausalitas antar berbagai

konstruk dalam model. Berikut ini merupakan penjabaran diagram jalur menjadi persamaan struktural.

$$\begin{array}{l} 1. Y_1 = PY_1X + \epsilon_1 \\ 2. Y_2 = PY_2X + PY_2Y_1 + \epsilon_2 \end{array}$$

Dimana:

Y_1 = Kepatuhan Wajib Pajak

Y_2 = Penerimaan Pajak

X = Kualitas Pelayanan Pajak

ϵ = Error

4. Menginterpretasikan hasil analisis

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah menginterpretasikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penggunaan software *SPSS 23 for Windows*. Tujuan dilakukannya interpretasi data adalah untuk menguji hipotesis penelitian.

a) Analisis Determinasi

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak) dapat diterangkan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan pajak). Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. sementara $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y

secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi.