

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Data penelitian merupakan informasi mentah yang tersedia, yang diperoleh melalui survei atau observasi, fakta yang diberikan kepada peneliti dan lingkungan studinya (Sugiyono, 2017).

Data dalam riset dapat dikelompokkan menjadi:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah. Data primer belum mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan sehingga perlu diolah lebih lanjut.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Data sekunder mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan meskipun dapat diolah lebih lanjut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Adapun data primer yang digunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai (Sugiyono, 2017).

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu Wajib Pajak KPP Pratama Tanjung Karang. Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial. Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian A yang berisi pernyataan data dan keterangan pribadi responden, bagian B berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari operasional variabel (pelayanan, konsultasi, pengawasan, pemeriksaan, dan

pemberian sanksi perpajakan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Manfaat penggunaan skala *Likert* yaitu keragaman skor (*variability of score*) dengan menggunakan skala tingkatan 1 sampai dengan 5 (Tidak Puas/Sangat Puas).

3. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan observasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang berupa pengamatan langsung dan pengambilan data objek penelitian.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling*, sesuai dengan namanya, metode ini memilih sampel dari elemen populasi (orang atau kejadian) yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah kurang lebih sebanyak 100 Wajib Pajak. Alasan peneliti hanya mengambil sampel pada KPP Pratama Tanjung Karang adalah untuk mewakili secara keseluruhan masalah yang dikategorikan sama yang dialami oleh wajib pajak yang ada di Bandar Lampung.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik memilih sampel dari suatu populasi berdasarkan pertimbangan (kriteria) tertentu, baik pertimbangan ahli maupun pertimbangan ilmiah (Sugiyono, 2017). Penentuan ukuran sampel menggunakan Rumus Slovin:

$n =$	$\frac{N}{1+(N \times e^2)}$
$\frac{22.713}{227,13}$	$= 100 \text{ Sampel}$

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan antesenden. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel independen untuk penelitian ini ada lima yaitu:

1. Pelayanan (X^1)

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan Wajib Pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada kepada Wajib Pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak. Setelah itu diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Konsultasi (X^2)

Jasa konsultasi dalam terminologinya adalah memberikan *advice* atau nasehat kepada klien dengan sejumlah fee/imbalan tertentu. Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien (Prayitno, 2012).

3. Pengawasan (X^3)

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standard kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standard yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Winardi, 2000).

4. Pemeriksaan (X^4)

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan, Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

5. Sanksi Perpajakan (X^5)

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Pertanyaan
Pelayanan (X ¹)	1. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang sama kepada setiap wajib pajak.	Skala Interval	1
	2. <i>Account Representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajib pajak.		2
	3. <i>Account Representative</i> bersikap sopan dalam melayani wajib pajak.		3
	4. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak.		4
	5. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.		5
	6. <i>Account Representative</i> mampu menjawab setiap pertanyaan dari wajib pajak.		6
	7. <i>Account Representative</i> menguasai permasalahan wajib pajak dengan baik.		7
	8. <i>Account Representative</i>		

	menguasai permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak. 8. <i>Account Representative</i> memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak		17
Pengawasan (X ³)	1. <i>Account Representative</i> membuat nota perhitungan penerbitan surat tagih kepada wajib pajak 2. <i>Account Representative</i> membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak. 3. <i>Account Representative</i> memberikan himbauan mengenai penyetoran spt masa dan SPT tahunan. 4. <i>Account Representative</i> mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. 5. <i>Account Representative</i> memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajaknya. 6. <i>Account Representative</i> selalu mengingatkan akan kewajiban dari wajib pajak untuk segera memnuhi kewajibannya.	Skala Interval	18 19 20 21 22 23

Pemeriksaan (X ⁴)	1. Periksa pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan kepada Wajib Pajak	Skala Interval	24
	2. Periksa pajak memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak dan SP2 kepada Wajib Pajak pada waktu melakukan Pemeriksaan		25
	3. Periksa pajak memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim Pemeriksa Pajak kepada Wajib Pajak apabila susunan keanggotaan tim Pemeriksa Pajak mengalami perubahan		26
	4. Pemeriksa Pajak melakukan pertemuan dengan Wajib Pajak dalam rangka memberikan penjelasan mengenai alasan dan tujuan Pemeriksaan serta hak dan kewajiban Wajib Pajak selama dan setelah pelaksanaan Pemeriksaan		27
	5. Periksa pajak menyampaikan SPHP (Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan) kepada Wajib Pajak		28
	6. Periksa pajak melakukan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan		29

	ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan menyampaikan saran secara tertulis		
Sanksi Perpajakan (X ⁵)	1. <i>Account Representative</i> melakukan sosialisasi tentang sanksi perpajakan 2. Petugas pajak menghimbau pemenuhan kewajiban perpajakan sebelum mengenakan sanksi perpajakan 3. Petugas pajak memberikan surat tagihan atas sanksi perpajakan yang telah dilakukan	Skala Interval	30 31 32
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Wajib Pajak/saya nyaman dengan pelayanan <i>Account Representative</i> 2. Wajib Pajak/saya tepat waktu dalam menyetorkan pajaknya 3. Wajib Pajak/saya menyampaikan SPT dan SSP tepat waktu 4. Wajib Pajak/saya diberikan kemudahan dalam membayarkan Pajaknya 5. Wajib Pajak/saya tidak telat dalam membayarkan pajaknya dalam 2 tahun terakhir 6. Wajib pajak/saya menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 7. Wajib pajak/saya tidak	Skala Interval	33 34 35 36 37 38

	mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak yang dikenakan padanya		39
	8. Wajib pajak/saya memahami semua ketentuan yang berlaku		40

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.0 untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen yaitu Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi, Pemeriksaan, dan Pemberian Sanksi Perpajakan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dapat melakukan analisis regresi linier berganda ini diperlukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif berfungsi sebagai penganalisis data dengan menggambarkan sampel data yang telah dikumpulkan, seperti jenis kelamin, jenjang Pendidikan, dan pekerjaan. Penelitian ini menjabarkan jumlah data, rata-rata, nilai minimum dan maksimum serta *standard deviasi* (Ghozali, 2016). Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis statistik yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS v.20. Statistik deskriptif digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden.

3.5.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan *korelasi bilvariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis *korelasi bilvariate* dengan melihat output *Pearson Correlation* (Ghozali, 2013). Dengan kriteria jika nilai sig. (2-tailed) pada total skor konstruk $< 0,05$ item pertanyaan/pernyataan dikatakan valid. Setelah nilai *t* hitung diperoleh, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai *t* hitung tersebut dengan nilai *t* tabel pada taraf signifikansi sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$. Kaidah keputusannya adalah :

- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah valid.
- Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah tidak valid. Namun pada penelitian ini validitas item diukur dengan membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel, yaitu *r* hitung didapat dari hasil *Output Cronbach Alpha* pada kolom *Coorelated Item Total Correlation*. Apabila nilai *r* hitung $> r \text{ tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan melihat *cronbach's alpha*. Instrumen yang reliabel berarti bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2011). Instrumen yang reliabel belum tentu valid dan instrumen yang valid belum tentu reliabel, sehingga reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen (Sugiyono, 2017).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik adalah beberapa asumsi yang mendasari validitas analisa regresi linier berganda. Asumsi klasik terdiri dari beberapa hal meliputi asumsi normalitas, asumsi tidak ada gejala multikolieritas dan asumsi Heteroskedastisitas. Jika regresi linier berganda memenuhi beberapa asumsi tersebut maka merupakan regresi yang baik (Ghozali, 2013).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Ghozali (2013) menjelaskan tujuan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak, seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji *statistic* menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Menurut Ghozali (2013) menjabarkan bahwa penyebaran data variabel dependen yang mengikuti distribusi normal merupakan salah satu syarat untuk membentuk hubungan linier antara variabel dependen dan variabel independen. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji Histogram, uji P-plot Uji skewness dan Kurtosis, uji *square* dan uji *kolmogorove Smirnov*. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan grafik P-Plot, dengan ketentuan apabila titik pada p-plot menyebar sesuai dengan garis diagonal maka data dapat dikatakan normal, namun apabila data menyebar tidak sesuai dengan garis diagonalnya maka data dikatakan tidak normal Ghozali (2013).

3.5.3.2 Uji Multikolineritas

Pengujian multikolineritas dilakukan untuk menguji pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika terdapat Korelasi maka terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas di dalam regresi dapat dilihat dari *tolerance value* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolineritas adalah yang mempunyai nilai tolerance di atas 0,1 atau

VIF di bawah 10. Apabila *tolerance variance* di bawah 0,1 atau VIF di atas 10, maka terjadi multikolinieritas (Ghozali: 2013).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk menguji suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Apabila nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan lima persen dan grafik *scatterplot*, titik-titik menyebar di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.5.4 Analisis Model Regresi

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan fungsional antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun bentuk model regresi yang digunakan sebagai dasar adalah bentuk fungsi linear yakni:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y	: Kepatuhan Wajib Pajak
X ₁	: Pelayanan
X ₂	: Konsultasi
X ₃	: Pengawasan
X ₄	: Pemeriksaan

X5	: Pemberian Sanksi Perpajakan
β_0	: Konstanta
β	: Koefisien Determinasi

3.5.5 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol, semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen (X) terhadap nilai variabel dependen (dengan kata lain semakin kecil kemampuan model dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen). Jika koefisien determinasi mendekati satu, maka sebaliknya. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R Square* bukan *R Square* dari model regresi karena *R Square* bias terhadap jumlah variabel dependen yang dimasukkan ke dalam model, sedangkan *adjusted R Square* dapat naik turun jika suatu variabel independen ditambahkan dalam model (Ghozali : 2016).

3.5.6 Uji F

Uji kelayakan model dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi layak atau tidak untuk digunakan. Pengujian ini menggunakan uji statistik F yang terdapat pada tabel Anova. Langkah pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (Sig. $\leq$ 5%), maka model penelitian dapat digunakan atau model tersebut sudah layak.
2. Jika probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi (Sig. $>$ 5%), maka model penelitian tidak dapat digunakan atau model tersebut tidak layak.

3.6 Pengujian Hipotesis Uji Statistik (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan variable dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variable independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).