

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari tangan pertama melalui kuesioner yang dibagikan langsung oleh peneliti kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandar Lampung.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada partisipasi penelitian yang bersangkutan. Data yang digunakan melalui kuesioner dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan di uji dalam penelitian dan tiap jawaban diberi nilai atau skor. Prosedur pengumpulan data melalui metode kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas istem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan akses sehingga dapat dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna e-filing di Kota Bandar Lampung.

Dalam operasional semua di ukur dengan instrument pengukuran dalam bentuk kuisisioner yang merupakan pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Adapun pengertian dari skala likert menurut Sugiyono (2017) digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut Sugiyono (2017) skla likert mempunyai criteria sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skala Likert	Nilai	Kategori
Sangat Setuju	5	Sangat Tinggi
Setuju	4	Tinggi
Kurang Setuju	3	Cukup
Tidak Setuju	2	Rendah
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Rendah

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak OP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling incidental. Sampling incidental merupakan teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang ditemui peneliti secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel bila dianggap sesuai dengan sumber data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung.

3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

Variabel adalah karakteristik objek penelitian yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek lainnya atau dari waktu ke waktu lainnya. Sementara definisi operasional merupakan cara menjelaskan yang digunakan dalam meneliti serta mengoperasikan kontrak, hingga memungkinkan peneliti lainnya dalam melakukan replikasi pengukuran menggunakan cara yang sama atau mengembangkan cara mengukur kontrak lebih baik.

1. Variabel Bebas / Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain melainkan variabel yang mempengaruhi variabel terikat.

a. Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala likert yaitu dari skala 1 sangat tidak setuju, sampai skala 5 sangat setuju.

b. Kualitas Informasi (X2)

Kualitas Informasi adalah tingkat relevan (relevant), ketepatan waktu (timely), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah website. Kualitas informasi terbaik dapat diberikan oleh internet ketika bisa didapatkan dengan mudah (tidak susah dalam pencariannya), terorganisasi (teratur), dan tersedia dalam jumlah yang banyak. Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala likert yaitu dari skala 1 sangat tidak setuju, sampai skala 5 sangat setuju.

c. Kualitas Layanan (X3)

Kualitas Layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala likert yaitu dari skala 1 sangat tidak setuju, sampai skala 5 sangat setuju.

d. Kemudahan Akses (X4)

Kemudahan akses adalah sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha mengenai sejauh mana upaya yang dilakukan konsumen untuk mengakses situs e-filing. Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala likert yaitu dari skala 1 sangat tidak setuju, sampai skala 5 sangat setuju.

2. Variabel Terikat / Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

a. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan Pengguna adalah suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna terhadap hasil suatu produk. Sebuah sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala likert yaitu dari skala 1 sangat tidak setuju, sampai skala 5 sangat setuju.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala pengukuran interval. Keseluruhan uraian dalam mengeni definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem.	Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah 1. Keandalan (service reliability)	Interval

		<p>2. Daya tangkap (responsiveness)</p> <p>3. Jaminan (assurance)</p> <p>4. Empati (empathy)</p> <p>5. Bukti langsung (tangibles).</p>	
<p>Kualitas Informasi (X2)</p>	<p>Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan keinginan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk menerapkan proses mereka</p>	<p>Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan (completeness) 2. Penyajian informasi (format) 3. Relevan (relevance) 4. Akurat (accurate) 5. Ketepatan waktu (timeliness). 	Interval
<p>Kualitas Layanan (X3)</p>	<p>Kualitas layanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.</p>	<p>Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Bukti fisik (tangibles) b) Reliabilitas (reliability) c) Daya tanggap (responsiveness) 	Interval

		d) Jaminan (assurance) e) Empati (emphaty).	
Kemudahan Akses (X4)	Kemudahan akses adalah sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha.	Davis (2015: 18) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan, 1. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari (easy to use) Sistem sangat mudah untuk dipelajari. 2. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (easy to get the system to do what user want to do) Sistem mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan. 3. Teknologi informasi sangat jelas dan mudah untuk dioperasikan (clear and understandable) Sistem sangat mudah untuk digunakan.	Interval

Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut.	Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah: 1. Content (Isi). 2. Format (Format). 3. Easy of use (Mudah digunakan).	Interval
-----------------------	--	---	----------

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket/kuesioner. Angket ini berisi pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Pernyataan disusun sesuai dengan kisi-kisi yang telah dibuat dan penyusunan butir-butir pernyataan kuesioner mempertimbangkan kemudahan pengisian oleh responden, maka penyusunannya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menghindari pernyataan yang meragukan
- b. Menghindari kata-kata yang tidak jelas
- c. Tidak menggunakan kata-kata yang menimbulkan rasa curiga atau antipati dari responden

Dalam penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Bandar Lampung.

3.6 Metode Analisa Data .

Untuk menganalisa data ini penulis menggunakan metode analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan fungsional antara variabel independen, dengan demikian analisis data kuantitatif dapat dilakukan perhitungannya.

3.6.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, Dengan membandingkan nilai r hitung dari hasil output (Corrected Item-Total Correlation) dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji reliabilitas digunakan untuk menguji data dari kuesioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal respon dari seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliable atau variabel atau konstruk penelitian dapat dilihat dari hasil uji statistic Cronbach alpha (α). Variabel atau konstruk dikatakan reliable jika nilai Cronbach alpha $>0,60$. Semakin nilai alphanya mendekati satu, maka nilai reliabilitasnya semakin terpercaya.

3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen apakah hubungan variabel independen atau dependen berhubungan positif dan negatif.

Dengan

Persamaan:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

α = Konstanta

b_{1,2} = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Sistem

X₂ = Kualitas Informasi

X₃ = Kualitas Layanan

X₄ = Kemudahan Akses

e = Tingkat Eror

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan bantuan software SPSS.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai pengujian apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Untuk menguji data yang berdistribusi normal akan digunakan alat uji normalitas, yaitu one sample Kolmogorov-Smirnov (Ghozali, 2016). Uji Kolmogorov Smirnov merupakan uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi variabel dependen memiliki nilai signifikan lebih dari 5%. Data penelitian yang baik ialah yang berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas berguna untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi ada beberapa cara, salah satunya adalah dengan melihat dari nilai variance bebas yang memiliki $VIF > 10$ atau nilai tolerance $< 0,10$ maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2016).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Sebuah model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Gejala heteroskedastisitas dapat diketahui dengan cara melihat pola grafik scatterplot. Jika titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Cara lain yang dapat dilakukan untuk memastikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas yaitu menggunakan uji glejser. Jika probabilitas signifikansi masing-masing variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.6.4 Uji Hipotesis

Hipotesis bertujuan untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan:

a. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk uji ini yaitu, apabila nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap

variabel terikat. Namun, apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016).

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Menentukan formulasi hipotesis :

H_0 : $b_1 = 0$ artinya, semua variabel (X) secara simultan tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H_a : $b_1 > 0$ artinya, semua variabel (X) secara simultan mempengaruhi variabel terikat (Y)

2. Menentukan kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

3. Menentukan signifikansi :

Nilai signifikansi (P value) $< 0,05$, maka H_a diterima.

Nilai signifikansi (P value) $> 0,05$, maka H_a ditolak.

3.6.5 Uji R² (Koefisien Determinasi)

Menurut (Ghozali, 2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Ini berarti jika $R^2=0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan jika R^2 semakin besar mendekati 1, maka menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin kecil mendekati 0 maka dapat dikatakan semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan tanggapan yang dimungkinkan benar, yang kerap kali digunakan sebagai dasar pembuat keputusan ataupun penelitian. Asumsi sebuah hipotesis merupakan data, yang memiliki kemungkinan untuk salah sehingga diperlukan uji terlebih dahulu untuk memastikan kebenaran data. Hipotesis yang dilakukan adalah jawaban sementara terhadap pengujian statistika yang akan dilakukan peneliti. Untuk dapat membuat keputusan apakah hipotesis yang akan diuji tersebut ditolak ataupun diterima dilakukan pengujian hipotesis statistik.

Hipotesis yang akan diuji akan diberi simbol Hipotesis nol (H_0) dan akan disertai dengan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis tersusun sebagai berikut:

Terdapat kriteria keputusan dalam menguji hipotesis yang diuji diterima atau tidak pada uji One Sample Kolmogorov-Smirnov (Ghozali, 2016), yaitu sebagai berikut:

1. Jika Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka data terdistribusi normal.
2. Jika Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka data tidak terdistribusi normal.

Kriteria dalam penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$, maka data tersebut dikatakan tidak memiliki perbedaan, atau sama setiap komponen-komponennya (H_0 diterima, H_a ditolak).
2. Apabila $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, maka data tersebut dikatakan memiliki perbedaan, atau setiap komponen-komponennya memiliki perbedaan (H_0 ditolak, H_a diterima).

Jika didapat data tidak memiliki distribusi yang normal maka pengujian akan dilanjutkan dengan menggunakan uji statistik non-parametrik, Wilcoxon Signed Rank Tes. Untuk menguji apakah hipotesis yang diuji diterima atau tidak pada uji Wilcoxon Signed Rank Test, kriteria keputusannya adalah:

Jika signifikansi (sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan jika signifikansi (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima.