

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2016) jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Anwar Sanusi (2017:104), data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data objek penelitian ini adalah data primer yang di dapatkan dengan mengirimkan kuesioner untuk dijawab oleh responden.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi subjek penelitian ini yaitu responden dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Bandar Lampung II.. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan teknik Purposive Sampling yaitu sampel dipilih dengan menentukan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Responden yang menjadi sampel penelitian ini harus memenuhi kriteria berikut ini:

- 1). Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak minimal selama lima tahun.
- 2). Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah mendapat pelayanan dan pengawasan dari Account Representative dalam periode lima tahun terakhir.
- 3). Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah mendapat pemeriksaan dalam periode lima tahun terakhir.

Pengumpulan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang terdaftar di KPP Bandar Lampung II. Untuk penentuan jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar sebesar 10%.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

e = 0,1

Dalam Rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung II yaitu sebesar 198.482 Wajib Pajak Orang Pribadi. Karena populasi yang besar maka persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{198.482}{1 + 198.482 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{198.482}{1 + 198.482 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{198.482}{1 + 1.984,82}$$

$$n = \frac{198.482}{1.985,82}$$

$$n = 99,94 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, yang menggunakan pertanyaan tertulis kepada responden terkait variabel penelitian. Kuesioner ini menggunakan *rating scale*, yaitu serangkaian opsi jawaban yang meminta responden untuk mengekspresikan respon atau sikap mereka.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut dari objek penelitian yang dapat berbeda antara satu subjek dengan subjek lainnya atau dari satu periode waktu ke periode waktu lainnya. (Suliyanto, 2017)

3.5.1 Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain (Suliyanto, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), dan Pengawasan (X3).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variasi variabel bebas (Pusparani, 2021). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3.5.3 Variabel Moderasi

Variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2016). Variabel ini disebut juga variabel independen kedua. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel moderasi adalah Digitalisasi Administrasi Perpajakan (M).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3 Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Variabel Independen				
1	Kualitas Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak (Widiastini dan Supadmi, 2020)	a.Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia b.Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap c.Mempunyai kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi perpajakan d.Kemudahan petugas pajak dalam hubungankomunikasi yang baik dan paham para wajib pajak (Juliani & Sumarta,2021)	Likert 1-5
2	Konsultasi	Konsultasi adalah sesuatu yang dapat memberikan <i>advice</i> atau nasehat kepada klien dengan imbalan sejumlah tertentu. (Prayitno, 2010)	a.Penjelasan AR mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah dipahami oleh WP b.Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan c.Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenaiperundang-undanganperpajakan yangbaru d.Pemberian informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara baik, jujur dan transparan (Iip Latifah, 2008)	Likert 1-5

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
3	Pengawasan	Suatu proses mengamati pelaksanaan dari kegiatan suatu organisasi dengan tujuan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Chandra & Parke, 2018)	1. Menetapkan standar pelaksanaan pengawasan 2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan 3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan 4. Pengambilan tindakan koreksi bila perlu (Handoko, 2010)	Likert 1-5
Variabel Dependen				
1	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. (Rahayu, 2010)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) 3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Rahayu, 2010)	Likert 1-5
Variabel Moderasi				
1	Digitalisasi Administrasi Perpajakan	Sistem yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuanperaturan perundang-undangan. (Lembaran Negara RI , 2018, No.74)	1.Kemudahan Penyampaian SPT 2. Penghematan biaya 3.Perhitungan cepat akurat 4.Kemudahan mengisi SPT 5. Kelengkapan data SPT 6. Ramah lingkungan tidak merepotkan (Abdulrahman, 2015)	Likert 1-5

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala Pengukuran adalah konsensus yang digunakan sebagai panduan untuk menentukan Panjang interval dalam alat ukur. Dengan demikian, penggunaan alat ukur ini dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, digunakan Skala Likert. Skala Likert ini di pakai sebagai panduan untuk menyusun pertanyaan atau pernyataan dengan opsi jawaban yang tersedia, yaitu : “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Kurang Setuju”, “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” (Hadi, 2015).

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

Notasi	Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Hadi, 2015)

3.8 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data yang diperoleh dari survei kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi. Analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengeksplorasi hubungan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Suliyanto (2017), uji validitas merupakan evaluasi tingkat keakuratan dan ketelitian suatu instrumen pengukuran dalam menjalankan fungsinya. Instrumen penelitian yang valid dapat mengukur dengan tepat dan akurat apa yang seharusnya diukur, serta memberikan informasi yang akurat tentang nilai variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas, digunakan metode

korelasi Pearson Product Moment. Penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) untuk melakukan analisis. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan menggunakan rumus di bawah ini:

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

Dimana :

- r = koefisien korelasi
- X = skor butir
- Y = skor total butir
- N = jumlah sampel (responden)

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. apabila probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka instrumen valid.
2. pengujian validasi instrumen dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*)

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur mengindikasikan seberapa dapat diandalkannya alat tersebut dalam menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya (Sulyanto, 2017). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan pengelolaan data menggunakan SPSS (*Statistical Program and Service Solution*). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yang membantu dalam mengevaluasi sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa alat pengukur yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya

3.8.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada sampel data sebelum dianalisis, untuk memastikan sampel tersebut representative dan keabsahan kesimpulan dari penelitian tersebut. Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah data yang diperoleh dari sampel memiliki distribusi normal atau tidak.

1. H_0 : Data berasal dari populasi berdistribusi normal
 H_a : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal
2. Apabila $(Sig) > 0,05$ maka H_0 diterima (Normal)
Apabila $(Sig) < 0,05$ maka H_a ditolak (Tidak Normal)
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*)

3.8.4. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel independen dalam analisis regresi. Salah satu metode untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan menggunakan model regresi. Analisis uji multikolinieritas melibatkan perbandingan antara koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi antar variabel. Selain itu, gejala multikolinieritas juga dapat diidentifikasi dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF melebihi 10, itu menunjukkan adanya multikolinieritas. Selain VIF, *Collinearity Tolerance* ($1-R^2$) juga digunakan untuk mengidentifikasi multikolinieritas, di mana nilai di bawah 0,1 menunjukkan adanya masalah multikolinieritas. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Program and Service*) untuk melakukan uji multikolinieritas. Prosedur Pengujian:

1. Jika nilai VIF > 10 maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai VIF < 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas.
2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

3.8.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2021). Pada penelitian ini digunakan Uji Spearman Rho.

Proses Uji Spearman Rho untuk Heteroskedastisitas:

1. **Menghitung Residual Absolut** : Hitung residual dari model regresi, kemudian ambil nilai absolut dari residual tersebut untuk menghilangkan pengaruh tanda.
2. **Korelasi Spearman Rho**: Lakukan uji korelasi Spearman Rho antara nilai absolut dari residual dan setiap variabel independen. Uji ini mengukur apakah ada hubungan monotonik antara besaran residual dan variabel independen.
3. **Interpretasi Hasil**: Jika korelasi Spearman Rho (ρ) menunjukkan nilai mendekati 0 dan tidak signifikan secara statistik (nilai $p > 0,05$), maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika ada korelasi signifikan antara residual absolut dengan variabel independen, ini bisa menjadi tanda adanya heteroskedastisitas.

3.8.6 Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. Untuk itu pada penelitian ini akan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Regresi linier berganda merupakan suatu algoritma yang digunakan untuk menelusuri pola hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 K + \beta_3 P + \beta_4 DAP + \beta_5 KP.DAP + \beta_6 K.DAP + \beta_7 P.DAP + e$$

Keterangan :

- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 α = Konstanta
 β = Koefisien Regresi
KP = Kualitas Pelayanan
K = Konsultasi

P = Pengawasan
DAP = Digitalisasi Administrasi Perpajakan
e = Standar Error

3.8.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) sering juga disebut dengan koefisien determinasi majmuk (coefficient of determination). Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai dengan 1, bila $R^2 = 0$ berarti tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apabila $R^2 = 1$ berarti variabel bebas memiliki hubungan yang sempurna terhadap variabel terikat (Kurniawan, 2016). Sebagai contoh, jika $R^2=0,75$, ini berarti 75% dari variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sementara 25% sisanya mungkin disebabkan oleh faktor lain atau variabel yang tidak termasuk dalam model.

3.8.8 Pengujian Hipotesis: Uji F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1), (X_2), dan (X_3) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Y).

3.8.9 Pengujian Hipotesis: Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel independen secara parsial, atau untuk menentukan pengaruh relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini membantu dalam menentukan variabel independen mana yang memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi.