

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan inferensial. Jenis penelitian adalah jenis penelitian yang menggunakan data dengan karakteristik angka-angka, lalu kemudian akan dianalisis dengan teknik statistika. Data penelitian akan dianalisis dan menyajikan data secara sistematik, menggunakan pendekatan survei, dan menguji hipotesis disajikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang pada prosesnya didominasi dengan menggunakan angka-angka, mulai dari tahap pengumpulan data, kemudian analisis data, sampai dengan penampilan atau penyajian data, Auliya (2020) berpendapat bahwa jenis penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menganalisis data secara sistematik, sedangkan jenis penelitian inferensial adalah penelitian yang menganalisis hubungan antar variabel dengan menguji hipotesis.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian mengacu pada keseluruhan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus penyidikan, Susanto dkk (2024). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang pembayaran pajaknya dapat secara mandiri menggunakan Aplikasi SIMANTAP dan masuk dalam kategori bisnis

Hiburan, Restoran, Hotel, Air Tanah, Parkir, dan Mineral bukan logam yang berdomisili di Kota Bandar Lampung, selain itu responden yang masuk dalam populasi penelitian adalah wajib pajak yang telah dibuatkan *Account (user name dan password)* untuk digunakan masuk kedalam system aplikasi SIMANTAP dengan jumlah populasi sebanyak 275 Wajib pajak **Tabel 3.2** berikut.

Tabel 3. 1
Wajib Pajak Perusahaan Atau Korporasi di Bandar Lampung

No.	Karakteristik Wajib Pajak	Jumlah
1	Pajak Hotel	53
2	Restoran	113
3	Hiburan	36
4	Air tanah	52
5	Parkir	21
6	Mineral bukan logam	-
	Jumlah	275

Sumber: Bapenda Kota Bandar Lampug, (2025)

3.2.2 Sampel

Teknik sampling yang digunakan non-probability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih atau dijadikan sampel, Sugiyono dalam Auliya dkk (2020). Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan kriteria yaitu wajib pajak yang telah rutin membayar pajak menggunakan aplikasi SIMANTAP.

Dikarenakan jumlah populasi Wajib Pajak yang telah terdaftar memiliki *account* sebanyak 275 perusahaan atau kegiatan usaha, dan dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, maka dibutuhkan sampel penelitian. Adapun jumlah sampel yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan menggunakan teori Heir et. al, penentuan jumlah sampel minimum dihitung berdasarkan rumus berikut Heir et al. (2010):

$$N = (5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator yang digunakan})$$

$$= 5 \times 17 = 85$$

Dengan ketentuan yaitu dengan mengalikan 5 sampai 10 dengan indikator yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka indikator penelitian yang berjumlah 17 indikator, dikalikan dengan 5, berdasarkan metode itu maka sampel pada penelitian ini yaitu 85.

Kriteria yang ditetapkan pada teknik sampling sampel proposiv antara lain sebagai berikut:

- 1) Responden merupakan Wajib Pajak yang berdomisili di Kota Bandar Lampung.
- 2) Responden merupakan pimpinan dari perusahaan atau orang yang dipercaya mewakili perusahaan dengan domisili di Kota Bandar Lampung.

Responden memiliki akun atau *username password* yang telah diberikan oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung

3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Data pada penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan menghasilkan informasi secara tepat, data memiliki jenis serta karakteristik sumber-sumber data tertentu sesuai dengan tujuan dari penelitiannya, sehingga dalam memilih metode pencarian atau pengumpulan data harus disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, yang akan membantu mendapatkan data yang tepat dan sesuai. Menurut Sulianto (2018) untuk menghasilkan penelitian yang baik dibutuhkan data yang juga baik, data yang baik akan membentuk atau menghasilkan informasi yang baik pula, informasi yang baik melalui analisis data akan digunakan untuk memecahkan masalah menjadi pembahasan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer, data primer data yang dapat langsung dari responden, dalam hal ini yang menjadi responden penelitian adalah wajib pajak dengan karakteristik tertentu. Auliya dkk (2020) berpendapat bahwa data primer adalah data yang dapat atau dikumpulkan secara langsung, dalam penelitian kuantitatif cara yang biasanya digunakan dalam mengumpulkan data primer yaitu dengan melakukan eksperimen atau survei.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara turun secara langsung ke objek penelitian, bertujuan untuk memperoleh data penelitian, cara yang ditempuh untuk mendapatkan data tersebut yaitu

dengan; Mendistribusikan Kuesioner, metode ini digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data dengan cara menyajikan daftar pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab, pertanyaan mereferensi pada indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini (variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Service Quality* dan Kepuasan Pengguna Sistem atau Aplikasi). Mendapatkan data dengan cara mendistribusikan pernyataan tertulis untuk responden atau wajib pajak yang berdomisili di Kota Bandar Lampung. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert (skala 5), yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert

Kode	Keterangan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1
TS	Tidak Setuju	Skor 2
N	Netral	Skor 3
S	Setuju	Skor 4
SS	Sangat Setuju	Skor 5

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode Wawancara juga telah digunakan oleh peneliti pada tahap melakukan studi pendahuluan, hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menemukan permasalahan empiris yang akan diteliti. Untuk memperoleh data sekunder, dengan manfaat untuk mendukung data primer yang akan digunakan pada proses penulisan thesis ini. Teknik wawancara yang telah dilakukan adalah dengan mewawancarai Kepala Sub-

Bidang Pajak pada BAPENDA Kota Bandar Lampung untuk melengkapi data-data yang berhasil dikumpulkan, khususnya data sekunder.

3.3.2.1 Kuesioner

Metode ini digunakan penulis dengan pengumpulan data melalui pendistribusian daftar pernyataan atau pertanyaan kepada seluruh responden yang telah ditentukan, yaitu para Wajib Pajak dengan kelompok wajib pajak dari perusahaan atau korporasi, yang berdomisili di Kota Bandar Lampung, yang berkaitan dengan isu atau masalah penelitian yang sedang diteliti. Auliya dkk (2020) berpendapat bahwa secara umum pengumpulan data kuantitatif dapat diperoleh atau dikumpulkan menggunakan teknik survei, memberikan pertanyaan tertutup misal dengan tatap muka, telfon, wawancara (*interview*)

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Sanusi (2019) berpendapat bahwa variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel yang lainnya, Variabel yang akan diukur, dipilih oleh peneliti untuk menentukan apakah terdapat hubungan atau suatu gejala tertentu pada variabel yang akan diteliti. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan *E-Cervice Quality* (X3).

3.4.2 Variabel Terikat / *Dependent*

Variabel terikat (Y) ini adalah variabel yang memberikan respon atau reaksi saat dihubungkan dengan variabel bebas (X). Variabel terikat merupakan

variabel yang secara struktur menjadi variabel yang kehadirannya disebabkan oleh adanya perubahan dari variabel lainnya, Auliya dkk (2020). Variabel terikat ini adalah variabel yang menunjukkan persoalan pokok bagi penelitian, yang selanjutnya menjadi objek penelitian. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Aplikasi.

3.4.3 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. DeLone dan McLean dalam Usman dkk (2024)	Fungsi atau manfaat dari Kualitas Sistem yaitu mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan.	1. Reliabilitas sistem 2. Fleksibilitas sistem 3. Integrasi sistem 4. Aksesibilitas sistem 5. Waktu respons sistem.	Interval

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Informasi (X2)	<p>"Kualitas informasi adalah tolak ukur kualitas hasil ataupun <i>output</i> dari sebuah sistem informasi"</p> <p>Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024)</p>	Mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan (<i>reports</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan 2. Relevan 3. Akurat 4. Ketepatan waktu 5. dan format. 	Interval
<i>E-Cervice Quality</i> (X3)	<p>mendefinisikan <i>E-Cervice Quality</i> secara sederhana dengan pendapatnya yaitu <i>E-Cervice Quality</i> didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs atau web mampu memfasilitasi kegiatan transaksi (pembelian dan pengiriman) yang bersifat efisien, dan efektif.</p> <p>Zeithal dalam Rediono dan Putera (2024)</p>	<p><i>E-Cervice Quality</i> menghadirkan pengalaman positif, tetapi juga mampu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, dalam lingkup yang lebih luas <i>E-Cervice Quality</i>, menjadi media penghubung penjual dan pembeli melalui internet, memfasilitasi transaksi secara efektif dan efisien.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi (<i>efficiency</i>) 2. Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>) 3. Ketersediaan sistem (<i>System Availability</i>) 4. Pribadi (<i>Privacy</i>) 	Interval
Kepuasan Pengguna Aplikasi (Y)	<p>Kepuasan pengguna merupakan reaksi yang ditimbulkan pemakai sistem terhadap hasil kerja sistem informasi</p> <p>Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024)</p>	Kepuasan Pengguna Sistem atau aplikasi dapat dilihat dari respon pengguna saat dipenuhi keinginan dan harapannya setelah menggunakan suatu layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi 2. Efektivitas 3. Kepuasan Pengguna 	Interval

3.5 Anallisis Deskriptif Penelitian

Analisis deskriptif adalah dengan menganalisis data yang berhubungan dengan karakteristik responden, ditampilkan dengan menggunakan tabel, menjelaskan tentang rata-rata jenis kelamin, status pekerjaan, jenis perusahaan berdasarkan karakteristik wajib pajak di Kota Bandar Lampung yang telah menjadi responden (sampel) pada penelitian. Dengan analisis deskriptif tersebut, hasil penelitian akan memberikan informasi tentang pendapat responden mewakili kelompoknya masing-masing dengan menerjemahkan skor, angka-angka, dan persentase jawaban.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebelum penyajian hasil penelitian, dan dilakukan setelah data dari seluruh responden atau Sumber data lain terkumpul. Analisis data adalah proses yang mengubah data mentah menjadi informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Ini melibatkan teknik-teknik statistik, visualisasi data, dan pemodelan untuk mengungkap pola, tren, dan hubungan dalam data, Ramadhan dkk (2024)

3.6.1 Uji Validasi

Validitas instrument menurut Auliya dkk (2020) merupakan analisis yang sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena. Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa

besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$.

Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi \leq dari 95% atau $\alpha = 0,05$. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *korelasi produk moment* dengan kriteria sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Variabel X

Y = Skor Variabel Y

Sumber : Sugiyono (2017).

Prosedur pengujian:

1. H_0 : data valid.

H_a : data tidak valid.

2. H_0 : apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument valid.

H_a : apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak valid.

3. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).

Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat disimpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dan tetap konsisten. Uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* sebagai uji reliabilitas. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai $r_{Alpha cronbach}$ pada interpretasi r dengan melihat tabel dibawah ini:

**Tabel 3. 4
Interpretasi Nilai r**

Koefisien r	Kategori
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

Prosedur pengujian:

1. Ho: data reliable.

Ha: data tidak reliable.

2. Ho: apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument reliable.

Ha: apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak reliable.

3. Pengujian Realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).

Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat disimpulkan instrument tersebut dinyatakan reliable atau sebaliknya.

3.6.3 Uji Persyaratan Analisis Data

3.6.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas sampel dilakukan untuk menguji apakah data penelitian yang digunakan adalah data dengan jumlah sampel terlebih dahulu diambil dari sejumlah populasi, uji normalitas sampel dilakukan untuk mengetahui apakah jumlah sampel tersebut sudah representatif atau belum, sehingga dalam penyusunan kesimpulan pada penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari sampel berasal dari populasi berdistribusi normal atau sebaliknya. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Non parametric one sample Kolmogorov Smirnov* (KS).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Ho: Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

Ha: Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

2. Apabila $(Sig) > 0,05$ maka Ho diterima (Normal).

Apabila $(Sig) < 0,05$ maka Ha ditolak (Tidak Normal).

3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).

Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X homogen atau tidak homogen.

3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud untuk apakah model regresi terjadi ketidaksamaan dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau terjadi *homoskedastisitas*. Dalam model regresi linier gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi harus *homoskedastik*, yang artinya gangguan tersebut memiliki varian yang sama. Sedangkan pelanggaran dalam gangguan tersebut dinamakan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Uji Glejser* dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya tingkat kepercayaan 5%. Apabila nilai signifikansi variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, apabila nilai signifikansi variabel independen $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3.3 Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah hubungan antara variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*), variabel moderasi (*moderation*

*variable), dan variabel terikat (*dependent variable*) bersifat linier. Untuk menguji hubungan yang linier antar tiap variabel peneliti adalah dengan menggunakan uji ANOVA linieritas, dengan uji ini dapat diketahui apakah hubungan antar variabel linier atau tidak.*

Uji ini digunakan sebagai prasyarat statistik parametrik khususnya dalam analisis korelasi atau regresi linear yang termasuk dalam hipotesis assosiatif. Penelitian yang berkaitan dengan topik "Korelasi antara", "Hubungan antara", atau "Pengaruh antara", uji linieritas ini harus dilalui, sebagai prasyarat uji hipotesis. Pengujian dapat dilakukan pada program SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih dari 0,05.

Prosedur pengujian:

1. Ho: model regresi berbentuk linier.
Ha: model regresi tidak berbentuk linier.
 2. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak.
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima.
 3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).
 4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

3.6.3.4 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolonieritas dalam analisis regresi moderasi atau MRA (*Moderated Regretion Analysis*) untuk memastikan bahwa variabel-variabel independen pada penelitian tidak memiliki hubungan linier yang kuat antara variabel independen tersebut. Jika terdapat multikolinieritas yang tinggi artinya hal tersebut akan mempengaruhi perhitungan pada koefisien gregresi, dan karena hal tersebut model menjadi tidak akurat, Gazali (2021).

Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur $(1 - R^2)$ di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala 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. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).

Penjelasan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,1 maka variable X multikolineritas atau tidak multikolineritas.

3.6.4 Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel *dependent* (Y). Melalui analisis ini kita dapat mengetahui arah hubungan antara variabel *Independent* (bebas) dengan variabel *dependent* (tidak bebas/tergantung), apakah masing masing variabel memiliki hubungan yang positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent*, apabila nilai dari variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan dalam analisis ini memiliki skala interval atau rasio, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dengan keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Layanan (Variabel *Dependent*)

X_1 = Kualitas Sistem (Variabel *Independent*)

X_2 = Kualitas Informasi (Variabel *Independent*)

X_3 = Kualitas Pelayanan (Variabel *Independent*)

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

dalam menerapkan metode analisis Regresi Linier Berganda, penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 26.0*).