



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja dari *Account Representative*. Penelitian ini akan dilakukan terhadap seluruh pegawai pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter.

#### B. Disain Penelitian

Ditinjau dari perspektif yang dikembangkan oleh Cooper dan Schindler (2008:143-145) penelitian ini dapat dijelaskan dengan perspektif sebagai berikut :

##### 1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini termasuk dalam studi formal. Karena penelitian ini dimulai dari batasan masalah dan hipotesis serta tujuan akhirnya adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab batasan masalah tersebut.

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei. Peneliti mengajukan kuesioner kepada responden (*Account Representative*) agar diisi untuk memperoleh jawaban-jawaban yang berhubungan dengan kompetensi, independensi serta kinerja *Account Representative*.

##### 3. Pengendalian Variabel oleh Peneliti

Penelitian ini merupakan penelitian yang berdesain *ex-post de facto*, karena peneliti tidak memiliki kendali atau kemampuan untuk mengontrol dan mempengaruhi variabel-variabel penelitian yang ada.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal karena akan menjelaskan bagaimana pengaruh kompetensi, independensi terhadap kinerja *Account Representative* serta menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel tersebut.

#### 5. Dimensi Waktu

Penelitian ini dipandang sebagai studi *cross-sectional* karena dilaksanakan satu kali dan mencerminkan suatu keadaan pada satu saat tertentu, yaitu pada tahun 2015.

#### 6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini merupakan studi statistik, karena peneliti menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak (*Account Representative*) dengan menggunakan sampel yang ada, menarik kesimpulan dan pembahasan atas data penelitian.

#### 7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena pegawai yang diteliti sebagai sampel adalah pegawai *Account Representative* yang bekerja di KPP Pratama Jakarta Sunter.

#### 8. Persepsi Partisipan

Berdasarkan persepsi partisipan, penelitian ini merupakan penelitian *actual routine* karena penelitian ini menggunakan data-data yang sesuai dengan kenyataan (*actual*).

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2012:58) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen. Menurut Sugiyono (2012:59) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel independennya (X) adalah kompetensi ( $X_1$ ), independensi ( $X_2$ ). Sementara pengertian variabel dependen menurut Sugiyono (2012:59) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti variabel dependen (Y) adalah kinerja *Account Representative*.

Setiap variabel independen dan variabel dependen masing-masing memiliki dimensi dan indikator yang akan diukur dengan skala pengukuran 1-5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju). Pertanyaan terdiri dari 67 pertanyaan tertutup, dengan rincian :

1. Variabel Independen :

a. Kompetensi

Pada variabel kompetensi, terdiri dari 10 buah dimensi yang berisi 28 buah pernyataan.

b. Independensi

Pada variable Independensi, terdiri dari 8 buah dimensi yang berisi 21 buah pernyataan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Variabel Dependen

a. Kinerja *Account Representative*.

Pada Variabel kinerja *Account Representative*, terdiri dari 5 buah dimensi yang berisi 18 buah pernyataan. Setiap dimensi dan indikator yang mempengaruhinya akan dijelaskan pada tabel-tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

Sumber	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Murtanto (1999)	• Keterampilan Berkomunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan kata-kata, tata bahasa yang baik dan sopan, sehingga pesan yang disampaikan dapat mudah ditangkap oleh wajib pajak.</li> <li>• Memiliki kemampuan untuk menggunakan anggota tubuh secara tepat dan sesuai dengan yang disampaikan, agar pesan dapat mudah diterima dan dipahami oleh wajib pajak.</li> <li>• Mampu mengontrol mental dan kondisi jiwa agar tetap dalam keadaan stabil kepada wajib pajak (dalam keadaan apapun, baik dalam keadaan kondisi senang/susah )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya menggunakan kata-kata, tata bahasa yang baik dan sopan, sehingga pesan yang disampaikan dapat mudah ditangkap oleh wajib pajak.</li> <li>• Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan anggota tubuh secara tepat dan sesuai dengan yang disampaikan, agar pesan dapat mudah diterima dan dipahami oleh wajib pajak.</li> <li>• Saya mampu mengontrol mental dan kondisi jiwa agar tetap dalam keadaan stabil kepada wajib pajak (dalam keadaan apapun, baik dalam keadaan kondisi senang/susah )</li> </ul>
	• Keahlian Membaca Situasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima tugas dari kepala seksi pengawasan dan konsultasi untuk menyusun estimasi penerimaan pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya menerima tugas dari kepala seksi pengawasan dan konsultasi untuk menyusun estimasi</li> </ul>

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>		<p>berdasarkanpotensipajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempelajari Laporan Realisasi dan Rencana Penerimaan dan Laporan Penerbitan Ketetapan.</li> <li>• Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.</li> <li>• Mengajukan estimasi Penerimaan pajak kepada Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk mendapat persetujuan dan sebagai bahan penyusunan Rencana Penerimaan Seksi.</li> </ul>	<p>penerimaan pajak berdasarkanpotensipajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mempelajari Laporan Realisasi dan Rencana Penerimaan dan Laporan Penerbitan Ketetapan.</li> <li>• Saya menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.</li> <li>• Saya mengajukan estimasi Penerimaan pajak kepada Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk mendapat persetujuan dan sebagai bahan penyusunan Rencana Penerimaan Seksi.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keahlian Menganalisis &amp; pengetahuan tentang perkembangan usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penelitian rekonsiliasi/data matching atas data yang diperoleh dengan data yang ada di SPT wajib pajak.</li> <li>• Mengumpulkan informasi tentang wajib pajak dan informasi lain terkait dengan usaha wajib pajak supaya tidak salah dalam menentukan kewajiban pajaknya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya melakukan penelitian rekonsiliasi/data matching atas data yang diperoleh dengan data yang ada di SPT wajib pajak.</li> <li>• Saya mengumpulkan informasi tentang wajib pajak dan informasi lain terkait dengan usaha wajib pajak supaya tidak salah dalam menentukan kewajiban pajaknya</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Analisa Profil Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan,menerima atau mencari data atau informasi yang berhubungan langsung dengan isi profil wajib pajak.</li> <li>• Membuat/memutakhirkan Profil Wajib Pajak pada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mengumpulkan,menerima atau mencari data atau informasi yang berhubungan langsung dengan isi profil wajib pajak.</li> <li>• Saya</li> </ul>



<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>		<p>Sistem Aplikasi Komputer dan Profil manual Wajib Pajak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan pemuthakiran data wajib pajak.</li> <li>• Melakukan kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak berdasarkan surat tugas</li> </ul>	<p>membuat/memutakhirkan Profil Wajib Pajak pada Sistem Aplikasi Komputer dan Profil manual Wajib Pajak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan pemuthakiran data wajib pajak.</li> <li>• Saya melakukan kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak berdasarkan surat tugas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan Akuntansi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui proses akuntansi mulai dari dari identifikasi, pengukuran &amp; pelaporan informasi eko</li> <li>• Mengetahui proses rekonsiliasi antara akuntansi komersial dan fiskal dalam menghitung laba fiskal</li> <li>• Mengetahui apa saja perbedaan antara akuntansi komersial dengan aturan perpajakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mengetahui proses akuntansi mulai dari dari identifikasi, pengukuran &amp; pelaporan informasi eko</li> <li>• Saya dapat mengetahui proses rekonsiliasi antara akuntansi komersial dan fiskal dalam menghitung laba fiskal</li> <li>• Saya mengetahui apa saja perbedaan antara akuntansi komersial dengan aturan perpajakan.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan Perpajakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui sistem perpajakan di indonesia dan fungsi perpajakan</li> <li>• Mengikuti perkembangan terbaru mengenai ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku</li> <li>• Mengetahui semua jenis pajak pusat karena wajib pajak akan bertanya kepada saya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mengetahui sistem perpajakan di indonesia dan fungsi perpajakan</li> <li>• Saya mengikuti perkembangan terbaru mengenai ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku</li> <li>• Saya harus mengetahui semua jenis pajak pusat karena wajib pajak akan bertanya kepada</li> </ul>



<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Analisis Laporan Keuangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui situasi dan kondisi perusahaan dari laporan keuangan tanpa pergi langsung ke lapangan.</li> <li>• Menguraikan pos-pos laporan keuangan menjadi satuan yang lebih kecil</li> <li>• Mengetahui rasio keuangan dari laporan keuangan yang disediakan untuk menganalisis kinerja wajib pajak</li> </ul>	<p>saya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mengetahui situasi dan kondisi perusahaan dari laporan keuangan tanpa pergi langsung ke lapangan.</li> <li>• Saya dapat menguraikan pos-pos laporan keuangan menjadi satuan yang lebih kecil</li> <li>• Saya mengetahui rasio keuangan dari laporan keuangan yang disediakan untuk menganalisis kinerja wajib pajak</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan diri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimis dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak</li> <li>• Meyakinkan wajib pajak dalam menyampaikan informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya optimis dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak</li> <li>• Saya dapat meyakinkan wajib pajak dalam menyampaikan informasi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu menghasilkan ide-ide baru yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak.</li> <li>• Memberikan solusi-solusi pemecahan masalah yang dihadapi wajib pajak sehubungan dengan peraturan perpajakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya mampu menghasilkan ide-ide baru yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak.</li> <li>• Saya bisa memberikan solusi-solusi pemecahan masalah yang dihadapi wajib pajak sehubungan dengan peraturan perpajakan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tepat Waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyelesaikan target kerja tepat pada waktunya</li> <li>• Mematuhi ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya menyelesaikan target kerja tepat pada waktunya</li> <li>• Saya mematuhi ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor</li> </ul>	





Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel  
Variabel Independensi(X<sub>2</sub>)

Sumber	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 © Hanciprati Milia IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Independen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekerja dengan baik tanpa dipengaruhi pihak manapun</li> <li>Bekerja tanpa dibawah tekanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya dapat bekerja dengan baik tanpa dipengaruhi pihak manapun</li> <li>Saya selalu bekerja tanpa dibawah tekanan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Adil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara profesional</li> <li>Tidak pernah diskriminatif dalam melayani wajib pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara profesional</li> <li>Saya tidak pernah diskriminatif dalam melayani wajib pajak</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Bijaksana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjalankan tugas selalu berlandaskan pada kode etik mengenai kewajiban dan larangan pegawai dalam menjalankan tugas</li> <li>Mengetahui mengenai kode etik pegawai sebagaimana yang diterapkan dalam peraturan menteri keuangan.</li> <li>Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jendral Pajak.</li> <li>Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya dalam menjalankan tugas selalu berlandaskan pada kode etik mengenai kewajiban dan larangan pegawai dalam menjalankan tugas</li> <li>Saya mengetahui mengenai kode etik pegawai sebagaimana yang diterapkan dalam peraturan menteri keuangan.</li> <li>Saya bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jendral Pajak.</li> <li>Saya bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Menolak Menerima Imbalan yang Tidak Dibenarkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak menerima segala pemberian atau penghargaan dalam bentuk apapun dari wajib pajak</li> <li>Bekerja secara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya tidak menerima segala pemberian atau penghargaan dalam bentuk apapun dari wajib pajak</li> <li>Saya bekerja secara</li> </ul>

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





	dalam Peraturan Perundang-undangan	profesional, transparan, akuntabel dan	profesional, transparan, akuntabel dan
<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Menolak Kompromi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak menjadi anggota atau simpatisan aktif parpol</li> <li>Tidak pernah melakukan perbuatan yang mengakibatkan gangguan, kerusakan dan perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jendral Pajak</li> <li>Tidak bersedia untuk menyalahgunakan data atau informasi perpajakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya tidak menjadi anggota atau simpatisan aktif parpol</li> <li>Saya tidak pernah melakukan perbuatan yang mengakibatkan gangguan, kerusakan dan perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jendral Pajak</li> <li>Saya tidak bersedia untuk menyalahgunakan data atau informasi perpajakan.</li> </ul>
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Tegas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanggung jawab untuk tidak mengungkapkan informasi mengenai wajib pajak kepada pihak lain yang tidak berwenang</li> <li>Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya</li> <li>Tidak menyalahgunakan dalam pemakaian fasilitas kantor</li> <li>Menaati perintah kedinasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya bertanggung jawab untuk tidak mengungkapkan informasi mengenai wajib pajak kepada pihak lain yang tidak berwenang</li> <li>Saya menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya</li> <li>Saya tidak menyalahgunakan dalam pemakaian fasilitas kantor</li> <li>Saya menaati perintah kedinasan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Menolak Melindungi Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjalakan tugas tidak bertentangan dengan norma kesusilaan sehingga tidak merusak citra serta martabat Direktorat Jendral Pajak</li> <li>Tidak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya dalam menjalankan tugas tidak bertentangan dengan norma kesusilaan sehingga tidak merusak citra serta martabat Direktorat Jendral Pajak</li> </ul>



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		Menyalahgunakan kewenangan jabatan untuk membantu wajib pajak apabila bertentangan dengan perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya tidak pernah menyalahgunakan kewenangan jabatan untuk membantu wajib pajak apabila bertentangan dengan perpajakan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap Menolak dibawah Tekanan Oleh Pihak Manapun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan peraturan tanpa adanya hambatan dari pihak lain</li> <li>Bekerja tidak terpengaruh dengan apapun situasinya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saya wajib menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan peraturan tanpa adanya hambatan dari pihak lain</li> <li>Saya bekerja tidak terpengaruh dengan apapun situasinya</li> </ul>

**Tabel 3.3**

**Operasionalisasi Variabel  
Variabel Kinerja *Account Representative* (Y)**

Sumber	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Robbins dalam Rai (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab AR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menangani wajib pajak</li> <li>Mengkonfirmasi perubahan peraturan</li> <li>Merespon Pertanyaan dan Permintaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menangani wajib pajak</li> <li>Mengkonfirmasi perubahan peraturan</li> <li>Merespon Pertanyaan dan Permintaan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tugas AR Berhubungan dengan Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan, bimbingan, membuat dan memuthakir profil wajib pajak</li> <li>Menganalisis SPT dan mengkonfirmasi perubahan pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengawasan, bimbingan, membuat dan memuthakir profil wajib pajak</li> <li>Menganalisis SPT dan mengkonfirmasi perubahan pajak</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tugas AR Berhubungan dengan atasannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat Konsep Rencana Kerja</li> <li>Menyusun Estimasi</li> <li>Mengusulkan Pemeriksaan dan Penyidikan</li> <li>Membuat Laporan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat Konsep Rencana Kerja</li> <li>Menyusun Estimasi</li> <li>Mengusulkan Pemeriksaan dan Penyidikan</li> <li>Membuat Laporan</li> </ul>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



		Berkala Seksi	Berkala Seksi
<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kode Etik Pegawai Pajak Tentang Kewajiban Pegawai Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menghormati Agama</li> <li>Bekerja Secara Profesional</li> <li>Memberikan Pelayanan</li> <li>Mengamankan Data DJP</li> <li>Menaati Perintah Kedinasan</li> <li>Menaati Ketentuan Jam Kerja</li> <li>Bertutur kata sopan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menghormati Agama</li> <li>Bekerja Secara Profesional</li> <li>Memberikan Pelayanan</li> <li>Mengamankan Data DJP</li> <li>Menaati Perintah Kedinasan</li> <li>Menaati Ketentuan Jam Kerja</li> <li>Bertutur kata sopan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kode Etik Pegawai Pajak Tentang Larangan Pegawai Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima Segala Pemberian dalam Bentuk Apapun</li> <li>Menyalahgunakan Data DJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima Segala Pemberian dalam Bentuk Apapun</li> <li>Menyalahgunakan Data DJP</li> </ul>

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada seluruh *Account Representative* yang aktif bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter.

Halaman pertama kuesioner berupa lembar perizinan untuk melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Pada lembar kedua berisi data responden, pada lembar ketiga sampai keenam berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup terkait dengan variabel yang diteliti dengan menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012: 132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Biasanya format skala likert merupakan perpaduan antara kesetujuan dan ketidaksetujuan, skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal



dengan Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert yang digunakan peneliti adalah skala Likert 5 point, yaitu

**Tabel 3.4**

**Bobot Dan Kategori Pengukuran Data**

Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:133)

Selain teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, peneliti juga melengkapi penelitian dengan informasi dari berbagai sumber seperti buku karangan para ahli dan penelitian terdahulu guna memperoleh teori yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat pula informasi mengenai gambaran umum, dan informasi lain seputar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter, guna menyempurnakan hasil penelitian.

### **E. Teknik Pengambilan Populasi**

Menurut Sugiyono (2012:116) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sementara populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Populasi dalam penelitian ini adalah *Account Representative* yang aktif bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Peneliti menjadikan seluruh objek atau populasi sebagai sampel karena jumlah respondennya yang sedikit. Unit analisis terdiri dari *Account Representative*. Total responden sebanyak 32 orang. Dimana dari 32 kuesioner yang dibagikan oleh peneliti, sebanyak 32 kuesioner yang dikembalikan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *non probability sampling*. *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Sampling Jenuh* yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini dipilih oleh peneliti karena populasi pegawai pajak di KPP Pratama Jakarta Sunter yang sedikit dan peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang kecil.

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:206) analisis data merupakan proses mengolah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial. Analisis inferensial menurut Sugiyono (2012:207) adalah teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya digunakan untuk populasi berdasarkan data sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik parametrik. Menurut Sugiyono (2012:208), metode statistik parametrik adalah metode analisis data dengan menggunakan parameter-parameter tertentu seperti mean, median, standar deviasi, distribusi data normal, dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



Dalam melakukan pengujian data, peneliti menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 20. Alasan peneliti menggunakan program SPSS adalah karena program ini paling banyak digunakan dan diminati untuk olah data statistik oleh para peneliti, penggunaannya praktis serta proses olah datanya cepat, singkat, akurat, cermat, dan handal.

## 1. Uji Instrumen Pengumpulan data

### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:172) validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Peneliti akan menggunakan metode pengujian validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan uji validitas korelasi Produk Momen Pearson dengan nilai yang telah distandarkan. Dalam pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara masing-masing skor item dengan total skor item. Pada tabel *item-total statistics* maka kolom

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*corrected item-total correlation* merupakan hasil  $r_{hitung}$ . Dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- (1) Jika nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%, maka item angket dinyatakan valid.
- (2) Jika nilai  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%, maka item angket dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:173) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini akan digunakan metode Alpha (Cronbach's). Penggunaan metode Alpha dipilih oleh peneliti karena sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien Cronbach alpha lebih dari 0,60.

#### 2. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Menurut Dwi Prayitno (2008:28) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Karena analisis menggunakan metode statistik parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Dalam penelitian ini analisis uji normalitas data diolah dengan SPSS versi 20 menggunakan grafik normalitas residual (*Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*). Kriteria pengujian jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data residual berdistribusi normal dan sebaliknya.





## b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dilakukan dengan:

### (1) Melihat nilai *Tolerance*

- (a) Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* lebih besar atau sama dengan 0,10
- (b) Terjadi multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

### (2) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- (a) Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai vif lebih kecil 10,00
- (b) Terjadi multikolinieritas, jika nilai vif lebih besar atau sama dengan 10,00.

## c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Dwi Prayitno, 2008:41). Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika



tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Menurut Dwi Prayitno (2008:47) uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Metode yang akan digunakan adalah uji Durbin Watson, dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- (2) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- (3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

#### e. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Dwi Priyatno (2008: 73) analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini digunakan oleh peneliti untuk dapat mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut (Dwi Priyatno, 2008:73):

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

Keterangan :

- Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan).  
 X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = Variabel independen.  
 a = Konstanta  
 b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan atau penurunan).

Model sampel linier sederhananya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

- Y' = Kinerja Account Representative (nilai yang diprediksikan).  
 X<sub>1</sub> = Kompetensi.  
 X<sub>2</sub> = Independensi.  
 a = Konstanta.  
 b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan atau penurunan).

### (1) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (kompetensi dan independensi) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja *Account Representative*).

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- (a) H<sub>0</sub> diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi  $> 0,05$   
 (b) H<sub>0</sub> ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$

### (2) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kompetensi dan Independensi) secara bersama-

sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kinerja *Account Representative*). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

(a)  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau signifikansi  $> 0,05$

(b)  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$

### (3) Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kompetensi, independensi) secara serentak terhadap variabel dependen (kinerja *Account Representative*).

(a)  $R^2$  sama dengan 0 = maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

(b)  $R^2$  sama dengan 1 = maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.