



BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini akan dibahas pada bab ini. Obyek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data akan dibahas. Obyek penelitian adalah gambaran yang ringkas dan informatif tentang sesuatu yang diteliti, disertai penjelasan tentang apa yang menjadi obyek penelitian dan hal-hal lain yang terkait. Desain penelitian menggambarkan metode dan pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian, serta masing-masing variabel dan definisi operasionalnya. Teknik pengambilan sampel menjelaskan tentang cara memilih orang dalam populasi untuk menjadi anggota sampel, serta teknik menganalisis data, yang meliputi cara analisis yang digunakan untuk mengukur hasil penelitian dan rumus statistik yang digunakan dalam perhitungan.

A. Objek Penelitian

Menurut (Satibi Iwan, 2017), Obyek Penelitian merupakan alat untuk mengidentifikasi dan memetakan lingkaran penelitian, yang merupakan tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran yang luas. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur akan menjadi subjek penelitian ini. Kuesioner acak diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kramat Jati di Jakarta Timur, dengan minimal 100 responden. Informasi yang akan diteliti berasal dari pengisian kuesioner yang berisi pertanyaan seputar kepuasan pelayanan dan sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur.

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



B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini berdasarkan (Cooper & Schindler, 2017), sebagai berikut :

1. Tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam Kajian Formal berdasarkan tingkat penyelesaian penelitian, dimana penelitian dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan metode yang tepat dan spesifikasi sumber data. Tujuan studi formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian..

2. Metode pengumpulan data

Studi komunikasi (*Communication study*) digunakan dalam penelitian ini, di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan tanggapan mereka berdasarkan makna pribadi dan umum. Data-data tersebut dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan instrumen berbentuk kuesioner.

3. Pengendalian Variabel oleh Penelitian

Penelitian ini memiliki desain *ex-post facto* (*ex post facto design*) karena peneliti tidak memiliki kendali atas variabel, dan penulis tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal-prediktif (*causal-prediktive*) berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel penelitian atau berguna untuk menentukan bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI RKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



5. Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini hanya mengambil satu periode waktu saja, penelitian ini dilakukan sebagai penelitian cross sectional. Sebuah studi di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari, minggu, atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Berdasarkan ruang lingkup topik, maka penelitian penulis merupakan penelitian statistik (*statistical studies*), yaitu penelitian yang berusaha menangkap karakteristik populasi dengan menarik kesimpulan dari metode pengambilan sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif. Penelitian ini merupakan analisis statistik terhadap kumpulan wajib pajak orang pribadi dari KPP Pratama Kramat Jati di Jakarta Timur.

7. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian pada lingkungan sebenarnya (*field-conditions*) atau disebut juga studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur. Studi ini dilakukan di lingkungan yang tidak diatur tanpa intervensi dalam rutinitas kerja normal. Hal ini dikarenakan penelitian penulis lebih didasarkan pada kondisi sebenarnya daripada simulasi atau penelitian laboratorium.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti, variabel yang akan digunakan terdapat dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel mediasi. Sebagai bahan analisis dari penelitian ini adalah Kepuasan Layanan Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, *Self Assesment System*, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut pengukuran yang digunakan dalam masing masing variabel diatas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (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.



1. Variabel Independen

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan munculnya variabel terikat (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan di bawah ini :

a. Kepuasan Layanan Perpajakan

Kepuasan adalah kesenangan atau kekecewaan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Menurut (Prasetyorini, 2003), pelayanan yang baik akan memperhatikan indikator-indikator berikut ini, yaitu kemampuan, sikap atau perilaku, perhatian atau perhatian, tindakan atau tanggapan. KPP Pratama bertanggung jawab atas pembinaan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, pajak tidak langsung lainnya, PBB, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sesuai dengan kewenangannya yang sah. Kepuasan terhadap pelayanan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mendapatkan pendampingan, pengelolaan, dan pelayanan yang terbaik dari petugas pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Indikator pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelayanan Pajak antara lain :

- Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama
- Sikap atau Perilaku petugas KPP Pratama terhadap Wajib Pajak
- Perhatian atau Kepedulian dari petugas KPP Pratama kepada Wajib Pajak
- Tindakan atau Respon dari petugas KPP Pratama terhadap Wajib Pajak
- Sarana dan Prasarana yang ada di KPP Pratama

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.





Tabel 3. 1 Butir Pernyataan Variabel Independen 1

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
<p>(C) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	Pelayanan	Kemampuan	(1) Petugas Pajak mampu menjelaskan informasi yang dibutuhkan.
	Petugas Pajak di Kantor	Sumber Daya Manusia	(2) Petugas paham atas peraturan perpajakan saat menjelaskan.
	Pelayanan Pajak Pratama		(3) Petugas pajak sangat ramah dan sopan dalam melayani Wajib Pajak.
		Sikap atau Perilaku	(4) Petugas pajak tidak membuat Wajib Pajak menunggu terlalu lama dalam proses layanan.
		Perhatian atau Kepedulian	(5) Petugas pajak mendengar dan memperhatikan keluhan Wajib Pajak. (6) Petugas pajak membantu memberikan saran ketika ada keluhan dari Wajib Pajak.
		Tindakan atau Respon	(7) Petugas pajak merespon secara tepat dan cepat dalam menanggapi keluhan Wajib Pajak. (8) Petugas pajak tanggap dalam

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



			<p>memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.</p>
	<p>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>(9) Bangunan gedung, alat, peralatan dan perlengkapan serta ruangan, toilet, maupun tempat parkir memadai berlangsungnya pelayanan.</p>

Sumber : diolah pada 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut (Rahayu, 2017), administrasi perpajakan memiliki arti sebagai berikut: “Sistem administrasi perpajakan adalah suatu proses yang dinamis dan berkesinambungan dalam kegiatan pemungutan pajak yang melibatkan kerjasama sumber daya manusia yang tersedia, baik kantor pajak maupun wajib pajak” . .

Pemerintah dan DJP senantiasa melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan dari waktu ke waktu. Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau peningkatan kinerja kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan, agar lebih efisien, ekonomis, dan tepat waktu. Menurut Nasucha, terdapat empat dimensi reformasi administrasi perpajakan yang menjadi indikator dalam penelitian ini, yaitu :

- Struktur Organisasi yang mencakup elemen-elemen seperti struktur peran yang telah ditentukan sebelumnya dan hubungan antar peran, alokasi aktivitas ke sub-unit yang terpisah, pembagian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi.

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.



- Prosedur organisasi untuk komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, penjangkauan, dan karier. Pembahasan dan pemahaman tentang proses organisasi didasarkan pada kegiatan organisasi biasa.
- Strategi organisasi didefinisikan sebagai strategi, sikap, dan tindakan yang ditujukan untuk memanfaatkan semua kondisi, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi dengan sukses dan aman. Sebagai struktur arus keputusan yang berarti, strategi berkembang dari waktu ke waktu.
- Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem kepercayaan dan penyebaran nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku para anggotanya. Persepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi diwakili oleh budaya organisasi.

Tabel 3. 2 Butir Pernyataan Variabel Independen 2

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Sistem Administrasi Perpajakan (Fauziah, 2016)	Program dan Kegiatan Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Struktur Organisasi	(10) Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat menyelesaikan pelayanan dan pemeriksaan Wajib Pajak dengan cepat. (11) Account Representative (Penghubung antara Wajib Pajak dengan KPP bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi) melakukan fungsi untuk

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



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>			<p>membimbing Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan.</p> <p>(12) Account Representative memudahkan pelayanan.</p>
		<p>Prosedur Organisasi pada Proses Komunikasi</p>	<p>(13) Petugas pajak rutin melakukan pemeriksaan pajak.</p> <p>(14) Petugas pajak rutin melakukan penyuluhan pajak.</p> <p>(15) Pembayaran dan pelaporan pajak dapat diselesaikan secara cepat.</p>
		<p>Strategi Organisasi dan Teknologi Informasi</p>	<p>(16) Sistem administrasi modern (e-System) dimanfaatkan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.</p> <p>(17) Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e-Filling sangat efektif</p> <p>(18) Pembayaran pajak secara on-line mudah dan cepat.</p> <p>(19) Sistem pelaporan pajak secara elektronik memberikan kemudahan pelaporan pajak.</p> <p>(20) Complaint center memberikan kemudahan Wajib Pajak untuk</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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)			menyampaikan keberatan dan keluhan pajak.
	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Budaya Organisasi Pelaksanaan Good Governance	(21) Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak. (22) Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang).

Sumber : diolah pada 2023

c. *Self Assessment System*

Menurut (Resmi, 2014), *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Indikator *self assessment system* adalah:

- Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.
- Membayar sendiri pajak yang terutang.
- Melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Tabel 3. 3 Butir Pernyataan Variabel Independen 3

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
<i>Self Assessment</i>	Aktivitas	Menghitung	(23) Wajib Pajak memahami dengan baik tarif pajak yang
	Pemenuhan	Pajak	



<p><i>System</i></p> <p>(Kartika, 2019) yang dimodifikasi oleh Peneliti</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Kewajiban Perpajakan Dilakukan oleh Wajib Pajak</p>	<p>Terhutang</p>	<p>berlaku.</p> <p>(24) Menghitung besarnya pajak terutang maupun denda yang dilakukan secara jujur dan benar sesuai aturan.</p> <p>(25) Memperhitungkan dengan mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (pre-payment)</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Membayar Pajak Terhutang</p>	<p>Membayar Pajak Terhutang</p>	<p>(26) Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak sendiri.</p> <p>(27) Pembayaran pajak dapat diselesaikan secara tepat waktu.</p> <p>(28) Membayar sendiri pajak yang terutang: melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihak lain disini berupa pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang</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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>			<p>ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.</p> <p>(29) Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.</p>
		<p>Melaporkan Pajak</p>	<p>(30) Wajib Pajak melakukan pelaporan sendiri.</p> <p>(31) Wajib Pajak melakukan pelaporan tepat waktu.</p>
		<p>Bertanggung Jawab dengan Pajak Terhutang</p>	<p>(32) Wajib Pajak wajib menyampaikan SPT Tahunan, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.</p> <p>(33) Wajib Pajak wajib membayar denda apabila terlambat melakukan pelaporan.</p>

Sumber : diolah pada 2023

2. Variabel Dependen

(Prof. Dr. Sugiyono, 2011) mendefinisikan variabel dependen sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Ini biasa disebut sebagai variabel terikat dalam Bahasa Indonesia. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah :



a. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak mengacu pada kesediaan wajib pajak untuk memberikan kontribusi wajib kepada negara atau pemerintah agar negara atau pemerintah melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut (Rahayu, 2017), kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern terkait dengan penggunaan sistem pemungutan pajak self assessment dengan tujuan memaksimalkan penerimaan pajak.

Tabel 3. 4 Butir Pernyataan Variabel Dependen

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Kepatuhan Wajib Pajak (Yuliani, 2019)	Kepatuhan Formal	Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	(34) Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan saya sendiri karena untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang baik. (35) Setiap Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) (Yuliani, 2019)

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



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Strategi</p> <p>Organisasi dan</p> <p>Teknologi</p> <p>Informasi</p>	<p>(36) Sistem administrasi modern (e-System) dimanfaatkan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.</p> <p>(37) Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e-Filling sangat efektif</p> <p>(38) Pembayaran pajak secara on-line mudah dan cepat.</p> <p>(39) Sistem pelaporan pajak secara elektronik memberikan kemudahan pelaporan pajak.</p>
	<p>Budaya</p> <p>Organisasi</p> <p>Pelaksanaan</p> <p>Good</p> <p>Governance</p>	<p>(40) Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak.</p> <p>(41) Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang).</p>

Sumber : diolah pada 2023

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan data primer untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan kepada responden digunakan sebagai sumber data primer. Kuesioner menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011) adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyajian seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga berguna ketika jumlah

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.



responden banyak dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Karena peneliti menggunakan data primer maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket yaitu alat untuk mengumpulkan data berupa daftar pertanyaan yang rinci dan lengkap. Cara pengisian pernyataan data angket dengan cara menyampaikan pernyataan terstruktur dan terstruktur kepada responden guna memberikan tanggapan berdasarkan pendapat dan pendapat masing-masing responden terkait dengan masalah yang diteliti.

Kuesioner diberikan kepada 100 orang dan mendapat tanggapan sebanyak orang. Kuesioner yang diisi oleh responden kemudian diseleksi terlebih dahulu sehingga kuesioner yang tidak lengkap tidak diikutsertakan dalam analisis.

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan media pengumpulan data yang terdiri dari instrumen angket dengan pertanyaan tertutup dan semi terbuka untuk data kependudukan. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011), skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditentukan secara khusus oleh para peneliti dalam penelitian, yang selanjutnya akan disebut sebagai variabel penelitian.

Variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala Likert. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan untuk menyusun butir-butir instrumen, yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Karena skala Likert hanya memberikan peringkat, tidak diketahui berapa kali responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lain pada skala tersebut.



2. Penilaian Skor Pernyataan

Ⓒ Berikut tabel penilaian atau skor alternatif dari setiap jenis pernyataan yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. 5 Tabel Nilai Jawaban

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

Jenis pertanyaan dan jawaban digunakan untuk menentukan penilaian. Pertanyaan tertutup memiliki pilihan jawaban yang telah disediakan sebelumnya, dan responden hanya perlu mencoret jawaban sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan sebelumnya. Jawaban atas pertanyaan dinilai berdasarkan skala, dengan yang terbaik menerima skor tertinggi dan yang terburuk menerima skor terendah.

Kuesioner ini dibuat dengan bantuan skala pengukuran, khususnya skala Likert. Skala ini dapat digunakan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Kuesioner yang disebarakan berisi pertanyaan/pernyataan yang mewakili masing-masing variabel dalam penelitian sehingga diperoleh data tentang Kepuasan Atas Layanan Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, *Self Assesment System*, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Teknik Pengambilan Sampling

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi adalah jumlah total objek

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



(unit atau individu) yang karakteristiknya harus diperkirakan. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati tahun 2022 akan diikutsertakan dalam penelitian ini yang berjumlah 71.794 wajib pajak orang pribadi.

Teknik pengambilan sampel sangat penting dalam penelitian survei. Pengambilan sampel adalah praktik mengambil sebagian atau sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*, yaitu teknik *non-probability sampling*. *Incidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu dianggap cocok sebagai sumber data.

Karena penelitian ini dilakukan oleh peneliti selama beberapa minggu terhitung dari tanggal 25 Januari 2023 sampai tanggal 10 Februari 2023, maka sampel yang ditarik adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditemui peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati selama jangka waktu penelitian tersebut.

Kemudian ukuran sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin dibawah ini :

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

$$= \frac{71.794}{71.794(0.1^2) + 1}$$

$$= 99,86$$

Maka diperoleh jumlah sampel peneliti 100 orang yang merupakan hasil pembulatan dari 99,86. Disini peneliti menyebar 115 kuesioner. Selama proses penyebaran kuesioner, hanya 106 kuesioner yang kembali dengan jawaban dari

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.



responden. Setelah dilakukan pengujian hanya 100 kuesioner yang dapat dipergunakan datanya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah metode pengolahan data yang dikumpulkan untuk memberikan interpretasi. Hasil dari pengolahan data ini digunakan untuk memecahkan masalah yang telah diajukan. Data diolah menggunakan perangkat lunak IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistics Version 26.0.0 oleh peneliti. Metode analisis yang digunakan adalah (1) Statistik Deskriptif, (2) Uji Validitas dan Reliabilitas, (3) Uji Asumsi Klasik (4) Analisis Regresi Linier Berganda dan (5) Uji Hipotesis.

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Menurut (Ghozali, 2006), statistik deskriptif memberikan ringkasan atau gambaran data berdasarkan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varians, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (distribusi menang). Peneliti memberikan gambaran data dari nilai rata-rata (*mean*), maksimum, minimum, dan frekuensi dalam penelitian ini.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Keabsahan data (*validity*) dan reliabilitas data (*reliability*) merupakan langkah kritis dalam melakukan penelitian yang bertanggung jawab. Adanya unsur validitas dan reliabilitas dalam penelitian survei tidak boleh diabaikan karena kedua



faktor tersebut berkaitan dengan validitas data yang diinginkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

(Prof. Dr. Sugiyono, 2011) berpendapat perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel dalam hal ini. Apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti, maka hasil penelitian tersebut valid. Yang dimaksud dengan instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk memperoleh (mengukur) data. Istilah valid mengacu pada kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Sejauh mana alat pengukur mengukur apa yang diukur ditunjukkan oleh validitasnya. Validitas suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan taraf signifikansi 5% terhadap nilai kritisnya, dimana r dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

- N = Banyaknya Sampel
- X = Skor Item X
- Y = Skor Item Y

Jika hasil korelasi memiliki probabilitas kurang dari 0,05 (5%), dinyatakan valid, jika tidak maka dinyatakan tidak sah.

Mengambil nilai r hitung dan membandingkannya dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung \geq r tabel, butir soal dikatakan valid. Jika nilai r hitung $<$ r tabel, item tersebut dikatakan tidak valid.

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.



Reliable mengandung arti bahwa suatu instrumen cukup baik sehingga

cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas adalah ukuran seberapa besar suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Alpha

Cronbach digunakan dengan rumus untuk menguji *reliable* :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_{11} = reliabilitas instrument (koefisien *Alpha Cronbach*)

k = jumlah butir pertanyaan dalam instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir-butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

Instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normal Probability Plot

Uji normal probability plot atau disebut uji p-plot untuk mendeteksi model regresi yang akan dianalisis dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi kenormalan nilai residual ini, dapat dilihat hasil output SPSS dengan ketentuannya jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2006).

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji model regresi apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Jika ada korelasi, maka ada masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara

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.



variabel independen. Pengujian multikolinearitas menggunakan nilai tolerance and inflation factor (VIF) untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dengan melihat nilai VIF. Jika nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$, maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF > 10 dan toleransi $< 0,1$ dikatakan terjadi multikolinearitas.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2006) uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residual satu pengamatan dengan residual pengamatan lain dalam model regresi. Jika varians antara residual satu pengamatan dan pengamatan lainnya tetap konstan, ini disebut sebagai homoskedastisitas; jika berubah, ini disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Grafik Scatterplot dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika terdapat pola yang teratur, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur, hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola atau titik yang jelas menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Jika tidak ada titik yang membentuk pola beraturan tertentu, dan titik-titik pada scatterplot di atas terdistribusi secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Artinya tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar di atas atau di bawah nol pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Tidak ada heteroskedastisitas dalam model penelitian yang baik (Ghozali, 2006)

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan oleh peneliti ketika mereka ingin memprediksi bagaimana situasi (naik dan turun) dari variabel dependen (kriteria) akan berubah jika dua atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai faktor prediktor (nilainya dinaikkan atau diturunkan). Jika terdapat sekurang-kurangnya dua variabel bebas, maka akan dilakukan analisis regresi berganda (Prof. Dr. Sugiyono, 2011). Model regresi dalam penelitian ini memiliki tiga yaitu satu variabel bebas dan dua variabel terikat.:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisiensi Regresi Variabel Kepuasan Layanan Perpajakan

β_2 = Koefisiensi Regresi Variabel Sistem Administrasi Perpajakan

β_3 = Koefisiensi Regresi Variabel *Self Assessment System*

X_1 = Kepuasan Layanan Perpajakan

X_2 = Sistem Administrasi Perpajakan

X_3 = *Self Assessment System*

e = Error

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, dalam penelitian ini menggunakan nilai signifikansi dan koefisiensi determinasi (R^2). Semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka semakin besar pula besarnya koefisien determinasi dalam



persamaan regresi. Besarnya koefisien determinasi dalam persamaan regresi justru menurunkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

a) Uji t (parsial)

Menurut (Ghozali, 2006) uji statistik t digunakan untuk menguji satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pengujian uji t sebagai berikut :

- (1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- (2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Menentukan hipotes statistik:
 - 1) $H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.
 - 2) $H_a : \beta_i \neq 0$, artinya variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji F (simultan)

Menurut (Ghozali, 2006) uji statistik f digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bebas terhadap variabel terikat. Pengujian penelitian ini membandingkan tingkat signifikansi yang diperoleh terhadap tingkat kesalahan. Menentukan hipotesis statistik :

- (1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$
- (2) $H_a : \text{Semua } \beta_i > 0 \text{ (} i = 1,2,3,4\text{)}$

Berikut kriteria pengambilan keputusan pada uji statistik f :

- 1) Jika nilai $F > F_{tabel}$, maka H_0 dapat ditolak pada kepercayaan 5% yang dinyatakan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai F hasil perhitungan dengan nilai F tabel. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tolak H_0 , yang menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

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.



c) **Koefisien Determinasi (R^2)**

Menurut (Ghozali, 2006) koefisien determinasi (R^2) adalah menentukan persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Kriteria keputusan koefisien determinasi sebagai berikut :

- (1) Nilai *adjusted R square* yang kecil, maka kemampuan variabel independen dalam variabel dependen amat terbatas.
- (2) Nilai *adjusted R square* yang mendekati satu variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui variabel dependen.

© 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.