

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada studi observasi lapangan dan menganalisis secara statistik data yang diperoleh dengan menggunakan metode kuantitatif tertentu. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan sebagai bagian dari serangkaian studi sistematis dengan menggunakan teknik statistik matematika atau komputasi untuk mengumpulkan dan mengukur data. Kualitas penelitian kuantitatif ditunjukkan dengan kemampuan peneliti melakukan penelitian secara menyeluruh dan mengumpulkan informasi tentang partisipan. Semakin detail informasi yang tersedia, semakin tinggi kualitas hasil penelitian (Bungin dalam Ibrahim, 2015).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian korelatif atau korelasi (*correlation studies*). Menurut Sukmadinata (2010), metode korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Hubungan antara suatu variabel dengan beberapa variabel lain ditunjukkan dengan besarnya koefisien korelasi dan signifikansi statistiknya (*significance*). Korelasi antara dua variabel atau lebih tidak berarti ada pengaruh atau hubungan sebab akibat antara variabel tersebut. Korelasi negatif berarti bahwa nilai besar dari satu variabel dikaitkan dengan nilai kecil dari variabel lain. Korelasi yang tinggi antara tinggi dan berat badan tidak berarti bahwa tinggi badan adalah penyebab obesitas, tetapi ada hubungan paralel antara keduanya. Sebaliknya, fenomena seperti *misregistration* (korelasi negatif) dan *high weight but low weight* juga dapat terjadi.

Menurut Sugiyono (2020:57) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar dan kecil dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Namun, data yang kami selidiki adalah sampel data populasi untuk menentukan frekuensi relatif, distribusi, hubungan antar variabel, dan sosiologi atau

psikologi. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mendalami latar belakang dan ciri-ciri umum kejadian dan peristiwa. Meneliti suatu masalah memerlukan suatu metodologi dalam melakukan penelitian untuk memecahkan masalah atau tujuan penelitian. Dengan menggunakan teknik kuantitatif ini, data deskriptif tentang perilaku pengamat (pegawai dan organisasi dalam hal ini) dapat dikumpulkan dalam bentuk ucapan atau tulisan sehingga pengumpulan data dapat menggambarkan fenomena selengkap mungkin, sempurna dan sedalam mungkin. Dalam penelitian ini pendekatan deskriptif bertujuan untuk menilai pengaruh variabel independen (bebas) terhadap pelatihan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan motivasi (X3), dan variabel dependen (terikat) adalah kinerja organisasi (Y). Serta variabel intervening (variabel penghubung) yaitu budaya organisasi (Z).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah domain yang dapat digeneralisasikan yang terdiri dari objek-objek yang menunjukkan sifat dan karakteristik tertentu yang ingin ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2019:80) Populasi adalah domain generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan dari situ dapat ditarik kesimpulan.

Tabel 3.1
Distribusi Sampel

No.	Nama Populasi	Jumlah Sampel Penelitian
1.	Wajib Pajak PAT	50 Orang
2.	Wajib Pajak BPHTB	50 Orang
3.	Wajib Pajak PBB-P2	50 Orang
	Jumlah	150 Orang

Sumber data: Bapenda DKI Jakarta, Coretax

Populasi pada penelitian ini merupakan wajib pajak yang mengajukan permohonan di kantor pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau peluang yang sama untuk setiap item atau anggota populasi yang dipilih sebagai sampel. *Purposive sampling* adalah teknik sampling non probabilitas di mana peneliti membuat kisi-kisi dan batas-batas lebih dulu berdasarkan ciri-ciri subjek sampel penelitian.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:81) Sampel hanyalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel dapat digunakan oleh peneliti apabila populasi yang akan diteliti besar dan terbatas, baik dari segi sumber daya, tenaga, waktu, dll. Dalam penelitian ini sampel dipilih secara *non-probabilistic sampling* dengan menggunakan teknik *direct sampling*. Sugiyono (2015:84) *Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memerlukan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik sampling target digunakan untuk memilih sampel karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik sampling tertarget dengan menentukan aspek atau kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel. Sampel penelitian diambil dari wajib pajak yang sedang melakukan pengajuan permohonan di UPPPD Cakung, dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran Popasi

e= taraf signifikan yang dikehendaki atau presisi (5% atau 0.05)

Maka sampel dari populasi dapat diketahui sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{150}{(1 + 150 \cdot 0.05^2)} = 110$$

Dari perhitungan di atas, maka dapat diperoleh ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 110 orang. Dalam penelitian ini, jumlah populasi wajib pajak yaitu 150 orang. Kemudian dapat digunakan rumus, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 110 orang.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat khusus untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Sugiyono (2019:137) Pengumpulan data dapat terjadi dalam keadaan yang berbeda, dari sumber yang berbeda, dan dengan cara yang berbeda. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti perlu mengumpulkan dan menyiapkan bahan penelitian. Sebagai bagian dari proses pengumpulan data penelitian, kuesioner akan dibagikan kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan pelayanan di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung. Ini termasuk menggunakan survei untuk mendapatkan informasi dan pendapat penting. Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data adalah:

3.3.1 Data Primer

Untuk mengumpulkan data dari wajib pajak Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung berupa respon survei, peneliti membagikan kuesioner dari bahan penelitian dengan menggunakan *Google Forms* yang dibagikan melalui *smartphone* dan media sosial. Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini didasarkan pada skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:146) Skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena yang terjadi. Ketentuan pengukuran instrumen penelitian pada skala likert dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2

Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

3.4 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel didasarkan pada sifat-sifatnya yang dapat diamati, jelas, ringkas, dan tepat. Mendefinisikan kegiatan adalah bagian penting dari penelitian. Mendefinisikan fungsi variabel memungkinkan peneliti untuk mengatur data mereka dan membuat pengukuran yang akurat dan tepat. Variabel memiliki berbagai atribut, properti, dan nilai. Variabel itu sendiri dimaksudkan untuk menggambarkan variabel yang termasuk dalam penelitian dan matriks yang digunakan untuk mengukurnya. Penelitian ini menggunakan variabel bebas, terikat dan komposit. Untuk memudahkan pengukuran variabel dalam penelitian ini, peneliti mendefinisikan variabel yang dihitung sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2019:69) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau yang merupakan akibat dari variabel bebas. Sedangkan untuk variabel dependen (Y), Sugiyono (2019:39) Secara teori, variabel perantara adalah variabel yang secara tidak langsung mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen dan tidak dapat diamati atau diukur. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja organisasi (Y) dan variabel penghubungnya adalah budaya organisasi (Z), sehingga variabel bebasnya adalah pelatihan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan motivasi (X3). Berbagai fitur dari penelitian ini meliputi:

Pelatihan (X1) adalah proses perubahan sikap, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan secara sadar melalui pengalaman belajar. Tujuannya adalah untuk mencapai kinerja yang efektif dalam setiap kegiatan. Pelatihan ini memungkinkan peserta untuk memilih karir tertentu yang sesuai dengan teknologi dan organisasi tempat mereka bekerja, serta membantu peserta meningkatkan keterampilan mereka di bidang tersebut, terutama dalam hal pemahaman dan keterampilan.

Quality of Service atau Kualitas Pelayanan (X2) dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu. Kualitas pelayanan berarti segala jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan selama pelanggan berada dalam perusahaan tersebut.

Motivasi (X3) adalah sekumpulan sikap dan nilai yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai hal-hal tertentu sesuai dengan tujuannya. Sikap dan nilai yang tidak terlihat ini memungkinkan individu untuk mencapai tujuan mereka.

Kinerja organisasi (Y) adalah jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Istilah aktivitas berasal dari kata aktivitas atau kegiatan aktual (perbuatan atau perbuatan yang benar-benar dilakukan oleh seseorang).

Budaya organisasi (Z) adalah seperangkat norma, kepercayaan, dan nilai yang diterima oleh anggota yang menentukan bagaimana anggota berinteraksi satu sama lain dan dengan lingkungan eksternal. Kemudian metrik tersebut ditransformasikan menjadi beberapa indikator dan masing-masing indikator tersebut memiliki sub-indikator. Variabel lain juga dapat digunakan sebagai referensi saat membuat pertanyaan survei. Tabel berikut menunjukkan variabel yang digunakan untuk membuat survei.

Tabel 3.3

Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
Pelatihan (X1)	Peningkatan kinerja	Kemampuan program pelatihan	1
			2
	Kepuasan petugas	Kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan petugas	3
			4
	Retensi petugas	Seberapa besar program pelatihan memengaruhi keputusan petugas untuk tetap bersama perusahaan	5
			6
	Meningkatkan keterampilan	Seberapa banyak program pelatihan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas	7
			8

Sumber: Gary Dessler (2011:263)

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X2)	<i>Reliability</i> (keandalan)	Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan	9
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan memberikan pelayanan yang cepat	10

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
	<i>Empathy</i> (empati)	Memperhatikan dan memelihara hubungan baik pada masing-masing pelanggan	11
	<i>Assurance</i> (kepastian)	Pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan untuk memberikan kesan yang dapat dipercaya dan penuh keyakinan kepada pelanggan	12
	<i>Tangible</i> (keberwujudan)	Dimana perusahaan memberikan fasilitas fisik seperti, peralatan dan perlengkapan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	13

Sumber: Zeithaml & Bitter (1996)

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
Motivasi (X3)	Mengembangkan kreativitas	Mengembangkan kreativitas	14
	Antusias untuk berprestasi tinggi	Antusias untuk berprestasi tinggi	15
	Perasaan diterima oleh lingkungan kerja (<i>sense of belonging</i>)	Perasaan diterima oleh lingkungan kerja (<i>sense of belonging</i>)	16

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
	Perasaan dihormati oleh lingkungan masyarakat (<i>sense of importance</i>)	Perasaan dihormati oleh lingkungan masyarakat (<i>sense of importance</i>)	17
	Perasaan untuk sukses (<i>sense of achievement</i>)	Perasaan untuk sukses (<i>sense of achievement</i>)	18

Sumber: David McClelland dalam Anwar Prabu (2011:94)

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
Kinerja Organisasi (Y)	Kinerja organisasi telah dipengaruhi oleh pembelajaran baru yang diperoleh	Perusahaan mampu untuk mencapai tingkat pengembalian keuntungan terhadap penjualan (<i>return on sales</i>) yang telah ditargetkan.	19
	Peningkatan pengetahuan yang diterima menggunakan <i>e-learning</i>	Perusahaan mampu mencapai tingkat produktivitas yang telah ditargetkan.	20
	Pertumbuhan minat pembelajaran menggunakan <i>e-learning</i>	Perusahaan mampu mencapai tingkat pertumbuhan karier yang telah ditargetkan.	21
	Pertumbuhan target pasar	Perusahaan mampu mencapai pangsa pasar (<i>market share</i>) yang telah ditargetkan.	22

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
	Penggunaan sumber daya perusahaan	Perusahaan mampu menggunakan sumber daya produksi secara minimum.	23

Sumber: Jahanshahi et.al., 2012

Variabel Penelitian	Indikator	Sub. Indikator	No. Item
Budaya Organisasi (Z)	Inovasi dan pengambilan risiko	Didorong untuk menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan	24
	Perhatian pada rincian	Dituntut untuk memperhatikan hal detail dalam pekerjaan	25
	Orientasi hasil	Berusaha meningkatkan efektivitas cara bekerja guna memperoleh hasil yang optimal	26
	Orientasi tim	Berusaha untuk menolong sesama anggota satuan kerja maupun satuan kerja lainnya bila ada yang mengalami kesulitan	27
	Stabilitas	Merasa nyaman dengan kondisi institusi yang ada saat ini	28

Sumber: Robbins dan Judge, 2011

3.5 Metode Analisis Data

Teknik atau metode analisis data adalah teknik analisis data kuantitatif yang menggunakan metode analisis jalur atau metode yang mengkaji pengaruh (efek) langsung dan tidak langsung dari variabel-variabel yang diduga akibat adanya pengaruh perlakuan terhadap variabel-variabel tersebut. Data yang diperoleh diuji dengan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) berbasis PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan software SmartPLS 4.0.

3.5.1 Model PLS

Menurut Ghozal dan Latani (2021:5) *Partial Least Squares* atau PLS adalah metode analisis yang kuat yang dapat menghilangkan dugaan yang dikenal sebagai pemodelan lunak. Berikut langkah-langkah pemodelan persamaan struktural berbasis PLS:

1) Model luar ruangan atau model pengukuran

Model luar ruangan atau model pengukuran adalah model pengukuran yang menggunakan ide-ide khusus untuk membangun hubungan antar indikator. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel *manifest* atau *observed variable* merepresentasikan variabel laten untuk diukur (Ghozali & Latan, 2015:7). Rangkaian uji dalam model pengukuran atau model luar ruangan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Meliputi pengujian seberapa baik nilai suatu instrumen yang dikembangkan dalam mengukur suatu penelitian. Semakin tinggi nilai instrumen maka semakin baik dalam mewakili pertanyaan penelitian (Andreas Wijaya, 2019:47). Untuk mengukur validitas, maka harus menguji hubungan dari hubungan antar variabel lain dengan variabel satunya: *Discriminant Validity* dan *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai AVE yang diharapkan >0.5 (Andreas Wijaya, 2019:101).

Uji validitas dengan program SmartPLS dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai

validitas yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70. Lebih lanjut, validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi, cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus $>0,70$ dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015:74).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam SEM-PLS dengan menggunakan program Smart PLS, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability*. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali & Latan, 2015:75). Uji reliabilitas tidak dapat dilakukan pada model formatif karena masing-masing *indicator* dalam suatu variabel laten diasumsikan tidak saling berkorelasi atau independen (Andreas Wijaya, 2019:100).

2) Model internal atau model struktural

Model internal mencoba untuk memprediksi bagaimana variabel laten akan berinteraksi. Kekuatan estimasi antara variabel laten atau konstruk yang diwakili oleh model struktural dapat dievaluasi dalam beberapa langkah, yaitu dengan mempertimbangkan uji koefisien Pathc, koefisien determinasi (R^2) dan uji kebaikan, yang digunakan sebagai langkah-langkah dalam evaluasi model struktura:

i. Pengganda jalur percobaan

Uji koefisien jalur menunjukkan seberapa kuat pengaruh atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien jalur variabel dependen terhadap variabel independen, maka semakin kuat pengaruh yang dihasilkan.

ii. Koefisien determinasi (R^2)

Nilai R^2 menunjukkan derajat determinasi konstruk endogen. Nilai R^2 di atas 0,67 dianggap sangat baik, nilai R^2 antara 0,33 dan 0,67 dianggap baik, dan nilai R^2 di bawah 0,33 dianggap buruk. (Ghozali dan Latan; 2015:81).

iii. Uji Peramalan (Q^2)

Uji signifikansi prediktif ditentukan berdasarkan nilai Q^2 . Nilai Q^2 digunakan untuk menentukan daya prediksi menggunakan metode blinded. Jika nilai $Q^2 > 0$, misalkan merupakan nilai kepentingan yang baik, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ maka dapat dikatakan nilai kepentingannya kurang baik (Chin, 2010).

3.6 Pengujian Hipotesis

Hal ini dilakukan dengan membandingkan t-tabel dengan t-hitung. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel-variabel tersebut digunakan perbandingan t-tabel dan t-hitung. Hasil *running* aplikasi Smart PLS 4.0 digunakan untuk menghitung *T-score*. Tujuan dari tes bootstrap adalah untuk mengurangi masalah bias peneliti. Nilai koefisien jalur berpengaruh signifikan terhadap pengujian hipotesis. Bila menggunakan t-statistik, nilai koefisien jalur harus lebih besar dari 1,64 untuk hipotesis satu sisi dan lebih besar dari 1,96 untuk hipotesis dua sisi. Pada penelitian ini, syarat diterima atau ditolaknya hipotesis ditentukan dengan menggunakan nilai $p = 5\%$ dan nilai t-statistik 1,64. Jika t-statistik $> 1,64$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika P-value adalah 0,05, hipotesis divalidasi atau dinyatakan tidak valid.