

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berdasarkan filsafat *positivisme*, yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, untuk teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung proses penelitian meliputi *MS Word* 2019 untuk penyusunan laporan penelitian, *MS Excel* 2019 untuk pengolahan data demografis. Data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner yang ditujukan kepada seluruh pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan yang bekerja di perusahaan wilayah Jakarta Timur yang telah menggunakan aplikasi *Coretax*. Kuesioner ini disebarkan menggunakan fitur Google Forms untuk memudahkan pengisian, dan data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahap analisis outer model, inner model, uji hipotesis dengan menggunakan tools *SmartPLS*.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020), populasi merupakan keseluruhan karakteristik dari objek yang menjadi fokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang menggunakan aplikasi *Coretax* pada pelaksanaan administrasi perpajakan di wilayah Kota Jakarta Timur. Untuk menggambarkan ruang lingkup populasi secara kuantitatif, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur (2024) terdapat 349 perusahaan industri berskala besar dan sedang yang beroperasi di wilayah tersebut, selain sejumlah besar pelaku usaha kecil dan menengah

yang juga aktif dalam kegiatan perdagangan dan jasa (Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur, 2024).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi. Pengambilan sampel membantu peneliti mengumpulkan jawaban atas pertanyaan penelitian, terutama ketika populasi terlalu luas untuk diselidiki secara menyeluruh. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik yang didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2020) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik yang melibatkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Kriteria pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Merupakan pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan di Perusahaan wilayah Jakarta Timur
2. Pernah Menggunakan Aplikasi *Coretax*

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel penelitian

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*), yaitu batas toleransi kesalahan pengambilan sampel terhadap populasi

Dengan jumlah populasi N = 349 dan tingkat kesalahan (*margin of error*) sekitar 8,5% diperoleh jumlah sampel mendekati 100 responden (pegawai bagian keuangan yang menggunakan *Coretax*), yaitu:

$$n = \frac{349}{1 + 349 \times 0,085^2} = \frac{349}{3,522} = 99,15 \approx 100$$

Dengan demikian, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan survei. Kuesioner adalah metode pengumpulan informasi yang disajikan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan kepada partisipan. Respons yang terkumpul menjadi dasar analisis untuk mencapai tujuan penelitian. Tujuan pembuatan kuesioner ini adalah untuk memastikan bahwa data yang terkumpul sesuai dengan fokus penelitian dan membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert sebagai alat ukur, dengan lima pilihan jawaban yang dirancang untuk menggali persepsi, sikap, maupun pandangan responden terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2020), skala Likert lazim digunakan dalam penelitian sosial untuk menilai pendapat, sikap, atau persepsi baik secara individu maupun kelompok.

Item pernyataan dalam kuesioner berbasis skala Likert ini disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian. Indikator-indikator tersebut menjadi pedoman dalam merancang pertanyaan maupun pernyataan yang relevan. Skor penilaian diberikan dalam rentang jawaban mulai dari yang paling positif hingga yang paling negatif, sebagaimana dijelaskan pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Ukuran Skala Likert

No	Keterangan	Simbol	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

- a. Peneliti menyusun pernyataan terkait variabel-variabel yang diteliti, dengan menggunakan skala Likert 1–5 sebagai alat pengukuran.
- b. Kuesioner kemudian disebarkan kepada pegawai bagian keuangan yang mengelola data perpajakan di wilayah Jakarta Timur, sebagai sampel yang mewakili populasi penelitian.
- c. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan jawaban yang jujur dan sesuai dengan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi *Coretax*.
- d. Setelah dikumpulkan, jawaban dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.
- e. Peneliti memproses data tersebut untuk keperluan analisis selanjutnya, termasuk pengujian validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel dalam model penelitian.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah langkah atau proses mendefinisikan dan mengukur variabel dalam sebuah penelitian agar dapat diamati, diuji, atau diukur secara konkret. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Operasional Variabel

No	Variabel	Kode	Indikator
1	<i>Content (C)</i>	C1	Konten dalam aplikasi <i>Coretax</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
		C2	Konten yang ditampilkan dalam Aplikasi <i>Coretax</i> mudah dipahami oleh pengguna.
		C3	Konten yang disediakan dalam aplikasi <i>Coretax</i> komprehensif dan mudah dipahami.

No	Variabel	Kode	Indikator
		C4	Detail tentang konten yang ditampilkan dalam aplikasi <i>Coretax</i> .
		C5	Konten yang ditampilkan bermanfaat bagi pengguna.
2	<i>Accuracy (A)</i>	A1	Informasi produk dari aplikasi <i>Coretax</i> jelas dan akurat.
		A2	Konten yang diklik menggambarkan situasi sesuai pilihan.
		A3	Informasi yang diberikan sesuai dengan informasi yang dicari.
		A4	Perilaku pengguna terkait keakuratan konten aplikasi.
3	<i>Format (F)</i>	F1	Desain grafis peringatan aplikasi <i>Coretax</i> sangat mencolok
		F2	Tata letak aplikasi teratur dan menarik.
		F3	Struktur menu dan tampilan aplikasi yang luas.
		F4	Tata letak aplikasi memudahkan evaluasi produk.
		F5	Kerapian dan keteraturan menu dan produk.
4	<i>Ease of Use (E)</i>	E1	Aplikasi <i>Coretax</i> mudah digunakan.
		E2	Dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.
		E3	Navigasi atau perpindahan antar halaman mudah dilakukan.
		E4	Pesan kesalahan informatif dan mudah dipahami.

No	Variabel	Kode	Indikator
		E5	Aplikasi mudah dipelajari oleh semua usia.
5	<i>Timeliness (T)</i>	T1	Informasi yang diberikan oleh Aplikasi <i>Coretax</i> tersedia dengan cepat.
		T2	Aplikasi selalu menampilkan informasi terbaru.
		T3	Waktu respon dalam menampilkan konten cepat.
		T4	Informasi produk terbaru ditampilkan dengan cepat.
		T5	Deskripsi atau informasi produk selalu <i>up-to-date</i> .
6	<i>End User Customer Satisfaction (KP)</i>	KP 1	Penggunaan Aplikasi <i>Coretax</i> dimungkinkan dengan fitur-fiturnya.
		KP 2	Pengguna puas dengan respons terhadap layanan aplikasi <i>Coretax</i> .
		KP 3	Pemanfaatan dimungkinkan dengan menggunakan sistem kerja Aplikasi <i>Coretax</i> .
		KP 4	Memudahkan proses pengelolaan administrasi perpajakan
		KP 5	Dapat dijelaskan dan diandalkan

Sumber: Al Rasyid et al. (2024)

3.5 Metode Analisis Data

Pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Harahap (2020) menyatakan bahwa SEM merupakan metode analisis yang mengintegrasikan berbagai teknik statistik, termasuk analisis faktor, analisis jalur, dan model struktural, yang menawarkan pemahaman yang lebih luas tentang korelasi antar variabel.

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) untuk membantu pemrosesan dan analisis data. SmartPLS berfungsi sebagai alat statistik yang digunakan untuk memeriksa dan mengevaluasi hubungan antar variabel dalam suatu penelitian secara lebih komprehensif.

3.5.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Tahapan pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). metode analisis ini terdapat beberapa tahapan yaitu validitas konstruk (*convergent validity* dan *discriminant validity*) dan pengujian reliabilitas konstruk. Kegunaan dari uji validitas adalah untuk mengukur apakah suatu kuesioner bisa dikatakan valid (Ghozali, 2015). Instrumen pengukuran berupa kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan di dalamnya dapat mewakili sesuatu yang akan diukur.

Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi suatu instrumen dalam mengukur variabel yang sama. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian bebas dari kesalahan pengukuran, sehingga ketika digunakan berulang kali, akan menghasilkan data yang relatif konsisten.

3.5.2 *Partial Least Square* (PLS)

Penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* adalah sebuah metode analisis yang menggabungkan sifat-sifat dari komponen utama dalam penelitian (Ghozali, 2015). Perangkat lunak yang digunakan dalam metode analisis *Partial Least Square* yaitu SmartPLS. SmartPLS adalah perangkat lunak yang bertujuan untuk menguji hubungan tiap variabel pada penelitian. Pendekatan dengan menggunakan SmartPLS dianggap sangat berpengaruh karena pada pendekatan ini tidak didasarkan pada berbagai asumsi.

SmartPLS memiliki keunggulan yaitu dalam metode ini tidak mengharuskan peneliti untuk memiliki data yang berdistribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode penggandaan secara acak atau

bootstrapping dalam analisisnya. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS (*Partial Least Square*). Metode SEM PLS terdapat dua tahapan dalam evaluasi model pengukuran yaitu outer model dan inner model. Tahapan ini bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas pada suatu model.

3.5.3 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model eksternal dilakukan untuk mengevaluasi seberapa baik setiap indikator mencerminkan variabel laten yang dinilainya. Dalam metode SEM-PLS, fase ini disebut pengujian validitas konstruk. Hamid dan Anwar (2019) menyatakan bahwa pengujian validitas konstruk melibatkan dua jenis: validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen mengevaluasi tingkat keterkaitan antar indikator dalam suatu konstruk, sedangkan validitas diskriminan memastikan bahwa suatu konstruk benar-benar terpisah dari konstruk dalam model penelitian yang berbeda.

(a) Uji Validitas dengan *Convergent Validity*

Menurut (Ghozali, 2015) pengujian validitas indikator dengan perangkat lunak SmartPLS dapat diketahui dari nilai *loading factor* atau *outer loading* pada tiap indikator konstruk. Jika nilai yang dihasilkan dari dua alat pengukuran yang berbeda mengukur konstruk yang sama dan mempunyai korelasi yang cukup tinggi, maka disebut sebagai validitas konvergen. Nilai pada outer loading diharuskan $>0,7$ untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai *outer loading* antara 0,6-0,7 diperuntukkan pada penelitian explanatory serta nilai AVE harus $>0,5$.

(b) Uji Validitas dengan *Diskriminan Validity*

Validitas diskriminan merupakan suatu bentuk validitas yang menunjukkan bahwa dua alat ukur yang berbeda digunakan untuk menilai dua konstruk yang secara teoritis tidak saling berkaitan, tidak memiliki korelasi, dan menghasilkan skor yang tidak berkaitan satu sama lain. Menurut Ghozali (2015), pengujian validitas diskriminan

dengan indikator reflektif dilakukan dengan cara melihat nilai dari *cross loading*. Nilai *loading* dari tiap-tiap variabel harus $> 0,7$ karena untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan instrumen lebih besar daripada konstruk lainnya.

(c) Uji Validitas dengan *Composite Reliability*

Menurut Ghozali (2015) pada tahapan ini bertujuan untuk menguji nilai reliabilitas pada seluruh indikator dalam suatu variabel. Jika nilai pada *Composite Reliability* $> 0,6$ maka dapat dinyatakan terpenuhi.

3.5.4 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner penelitian, di mana setiap jawaban diberi bobot menggunakan skala Likert. Data tersebut kemudian diolah menggunakan MS Excel 2019 untuk menghasilkan file berformat CSV. Selanjutnya, data tersebut diproses lebih lanjut menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi terbaru guna memprediksi hubungan kausal antara variabel laten. Proses pengukuran ini mencakup pengujian nilai *R Squares*, *Path Coefficient*. Pengujian *Path Coefficient* (*t-test*) melalui metode *bootstrapping*.

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan *Partial Least Square* (PLS). Dalam prosesnya terdapat dua tahapan yaitu menghitung langsung pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen dan menghitung pengaruh terhadap variabel laten independent terhadap variabel laten dependen dengan pemediasi. Nilai yang dianalisa dalam pengujian hipotesis adalah nilai T-Statistik dan p-values yang didapatkan dari output *Partial Least Square* (PLS) dengan membandingkan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$. Jika nilai T-statistik > 1.96 dan p-values 0.05 maka hasilnya adalah tidak signifikan.