

Kualitas Pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan dan tujuan penelitian ini, maka pendekatan yang di pilih penulis adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penulis menggunakan data-data berupa pengisian kuisioner yang di isi oleh Wajib Pajak di Jakarta Timur. Dalam hal ini penggunaan penelitian kuantitatif menurut (Sujarweni, 2014) adalah “penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”. Pada

penelitian *survey* ini menggunakan kuesioner, karena jumlah responden dalam jumlah yang besar dan cakupan cukup luas. Menurut (Sugiyono, 2014) penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungan. Kelebihan penelitian kuantitatif adalah proses penelitian dilakukan secara sistematis dan objektif sehingga hasil yang didapatkan lebih spesifik, jelas dan rinci karena data diolah sesuai dengan prosedur statistik.

Jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty*, motivasi membayar pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Jakarta Timur.

3.2. Populasi Dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Populasi merupakan keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Widodo, 2017). Menurut Azwar (2015), populasi adalah kelompok subyek yang hendak digeneralisasikan oleh hasil penelitian. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:80) definisi populasi adalah sebagai berikut : “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.” Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016:81) bahwa :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili)”.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari populasi Wajib Pajak di Kota Jakarta Timur dengan jumlah sampel yang dianggap sudah mewakili/representative dari populasi yang ada sekitar 100. Untuk menghitung sampel rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin, berikut rumus slovin:

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

$$n = \frac{575.918}{1 + (575.918)(0.1)^2}$$

$$n = 99.98 = 100$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau di inginkan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90%.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Data Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh data dari dua sumber yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban responden yang dipilih sebagai sampel penelitian, yaitu dengan kuesioner, dengan cara mendatangi dan memberikan kuesioner pada Petugas Pajak di KPP Pratama Jatinegara. Variabel yang digunakan data ini adalah variabel Presepsi Wajib Pajak Tentang *Tax Amnesty*, variabel Motivasi Membayar Pajak, variabel Kualitas Pelayanan, dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, yaitu berupa gambaran umum instansi serta sejarah singkat mengenai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*). Penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke lapangan untuk memperoleh data - data yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak yang

datang ke KPP Pratama Jatinegara. Di dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian yang memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), penelitian ini dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan maksud untuk menempatkan landasan teoritis mengenai masalah pokok yang sedang dibahas.

3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

3.4.1. Pengertian Operasionalisasi Variabel Penelitian

Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa operasionalisasi variabel adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner.

Sesuai dengan judul skripsi yang dipilih yaitu, “Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Tentang *Tax Amnesty*, Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” terdapat empat variabel yaitu:

1. Variabel independen (X):

Menurut Sugiyono (2016:39) Variabel Independen adalah :

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*.

Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependent* (terikat).”

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang menjadi variabel bebas :

a. Presepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty*

Menurut UU No. 11 Tahun 2016, yang dimaksud dengan pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, yang tidak

dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan dengan cara mengungkap harta dan membayar tebusan. *Tax amnesty* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sebuah tawaran untuk melunasi utang pajak yang luar biasa untuk jumlah yang kurang bayar dari utang saat ini. Dengan kata lain, kebijakan ini berarti memungkinkan wajib pajak untuk membayar utang pajak yang belum dibayar, sesuai dengan keadaan wajib pajak tanpa menimbulkan biaya keterlambatan dan denda lainnya (WisegEEK, 2014).

Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan bahwa *Tax amnesty* memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila *tax amnesty* mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan. Kebijakan *tax amnesty* ini bila diterapkan dapat memperoleh manfaat perolehan dana, terutama kembalinya dana yang disimpan di luar negeri. Persepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty* merupakan anggapan, pandangan, dan interpretasi masing-masing wajib pajak mengenai kebijakan *tax amnesty*. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut (Jatmiko, 2015). Kepatuhan Wajib Pajak sangat terkait dengan persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap kebijakan itu sendiri.

Tax amnesty merupakan kebijakan yang ditawarkan untuk mengungkapkan semua penghasilan atau harta yang belum dilaporkan, membayar uang tebusan sebagai *penalty*, tidak ada pengusutan atas jumlah yang dimintakan pengampunan, tambahan penerimaan bagi negara dan mendorong kepatuhan sukarela. Dengan kesempatan yang ditawarkan, maka wajib pajak memohon ampun kepada pemerintah atas ketidakjujuran pengisian SPT dan berjanji untuk menjadi patuh. *Tax amnesty* dalam jangka pendek bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara, sedangkan dalam jangka panjang bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty* merupakan interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya kebijakan amnesti pajak. Jika persepsi

masyarakat dengan adanya kebijakan amnesti pajak itu tinggi, maka mereka akan memiliki kesadaran untuk berperilaku patuh.

Persepsi masyarakat yang positif dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam membayar pajak. Demikian pula dengan pelaksanaan kebijakan *tax amnesty*. Jika persepsi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan *tax amnesty* positif, maka dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam melapor dan membayar pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak. penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan bahwa *tax amnesty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

b. Motivasi Membayar Pajak

Menurut Caroko (2015) motivasi wajib pajak merupakan daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajibannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutang. Teori Atribusi menjelaskan bahwa motivasi seseorang dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan ditentukan oleh faktor eksternal yang bersumber dari luar diri individu dan faktor internal yang bersumber dari dalam diri individu tersebut.

Motivasi adalah konsep yang abstrak, untuk dapat mengukur pengaruhnya terhadap perilaku dilakukan dengan menduga (*infrared*) dan memanipulasi gejalanya (*manipulated*) yang berhubungan dengan perilaku. Motivasi yang mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi intensitas wajib pajak dalam mengisi dan memasukkan Surat pemberitahuan Pajak (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Banyaknya SPT yang dimasukkan ke KPP berpengaruh terhadap besarnya nilai rupiah dana yang terhimpun dan jumlah wajib pajak yang terjaring. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh motivasi membayar pajak dapat diukur berdasarkan jumlah rupiah dana yang terhimpun dan jumlah wajib pajak yang terjaring dari sektor perpajakan.

Menurut Syah (2016:136), motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu, motivasi intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, dan motivasi ekstrinsik adalah motif yang menjadi

aktif karena adanya rangsangan dari luar. Motivasi merupakan kekuatan-kekuatan yang ada dan bekerja, baik pada diri individu maupun kekuatan yang berada diluar individu sehingga individu tersebut memahami keadaan dirinya untuk mengarahkan dan menggerakkan tingkah lakunya untuk membayar pajaknya untuk memenuhi kebutuhan dalam hal ini kebutuhan yang mendasari diri seorang untuk bertindak dan memberikan sumbangannya pada Negara pada sasaran pencapaian tujuan.

Adanya motivasi dalam hal membayar pajak akan mempengaruhi patuh atau tidaknya Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi Wajib Pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak oleh DJP juga semakin meningkat Putri (2016). Hasil penelitian ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa Motivasi Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Kualitas Pelayanan Pajak

Faktor lain untuk mengukur tinggi rendahnya kepatuhan pajak dari wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan juga adanya sosialisasi mengenai perpajakan di masyarakat. Sosialisasi perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi pepajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo,2015:59).

2. Variabel *dependen* (Y):

Menurut Sugiyono (2016:39) menyatakan bahwa variabel *dependen* atau juga sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel

dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel terikat atau selanjutnya dinotasikan sebagai Y adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat definisi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menurut Resa Wandira dalam Siti Kurnia Rahayu (2015:139) mengemukakan bahwa: “Kepatuhan wajib pajak adalah Kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Riski Hamdani (2016), indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Wajib Pajak melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak dengan kesadaran sendiri
- b. Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan dan SPT Masa dengan tepat waktu
- c. Wajib Pajak memahami dalam pembuatan laporan keuangan fiskal dengan baik
- d. Wajib Pajak menyetorkan pajak terutangnya ke kas Negara dengan tepat waktu.
- e. Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai tata cara perhitungan pajak terutangnya.
- f. Wajib Pajak menghitung pajak terutangnya dengan baik sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

3.4.2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017 : 92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk

mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2017:134) menyatakan bahwa “*Skala Likert*” digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

- | | | | | |
|----|-----|---|---------------------|---------------|
| 1. | SS | : | Sangat setuju | Diberi skor 5 |
| 2. | S | : | Setuju | Diberi skor 4 |
| 3. | N | : | Netral | Diberi skor 3 |
| 4. | TS | : | Tidak setuju | Diberi skor 2 |
| 5. | STS | : | Sangat tidak setuju | Diberi skor 1 |

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif menurut Sugiyono (2015:29) adalah statistik yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Sedangkan menurut Imam Ghozali (2016: 9) statistik deskriptif dapat memberikan gambaran atau deskriptif mengenai data yang dilihat dari nilai rata – rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (kemiringan distribusi).

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

Pengujian validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur suatu variabel yang diteliti. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi (r hitung) $> r$ tabel (Ghozali, 2014). Suatu instrumen dikatakan valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $\leq 0,05$ dan r hitung $> r$ tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $\geq 0,05$ dan r hitung $< r$ tabel (Ghozali, 2014).

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2016), suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu : Pertama, *Repeated Measure* atau pengukuran ulang (responden disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya).

Kedua, *One Shot* atau pengukuran sekali saja (pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Menurut Ghozali (2011), suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/ tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pada distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Namun uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati. Secara visual terlihat normal padahal secara statistik bisa sebaliknya (tidak normal). Maka disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik, uji statistik dapat dilakukan dengan uji non-parametik *Kolmogrof-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} > 0,05$, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} > 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.5.3.2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas adalah situasi adanya variabel-variabel bebas diantara satu sama lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Sarjono dan Julianita, 2016:70).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat digunakan alat bantu SPSS yaitu pada tolerance value atau nilai *Variance Inflationary Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah $tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$. Multikolonieritas terjadi apabila *tolerance value* di bawah 0,10 atau nilai VIF di atas 10, maka dapat dipastikan telah terjadi multikolonieritas.

3.5.3.3. Uji Heterokedastisitas

Salah satu asumsi yang penting dalam analisis atau model regresi linier adalah faktor penggunaan error term atau disturbance term. Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel penggunaan dalam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Jika mempunyai varians yang sama, berarti tidak terdapat heterokedastisitas, sedangkan jika mempunyai varians yang tidak sama, maka terdapat heterokedastisitas (Sugiyono, 2017).

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas atau yang heterokedastisitas atau yang homoskedastisitas (Ghozali, 2015).

Menurut Sugiyono (2017) cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan Glejser. Sebagai pedoman pengujian uji Glejser adalah :

- a. Apabila koefisien parameter β dari persamaan signifikan secara statistik maka ini menunjukkan bahwa dalam data dari model yang sedang diestimasi terdapat masalah heterokedastisitas.
- b. Apabila koefisien parameter β dari persamaan tidak signifikan secara statistik maka menunjukkan bahwa dalam data dari model yang sedang diestimasi tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

3.5.4. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antar dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya bersekala interval atau ratio (Imam Ghozali, 2016).

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Wajib Pajak

a : Konstanta (harga Y, bila $X=0$)

$\beta_1 \beta_2$: Koefisien regresi

X_1 : Fasilitas Drop Box

X_2 : Fasilitas E-SPT

X_3 : Fasilitas E-filing

X_4 : Fasilitas E-Form

e : Standar error

3.5.5. Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda ini dilakukan dengan bantuan program computer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Secara umum

bentuk regresi yang digunakan dengan model regresi berganda dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ yang artinya derajat kesalahan sebesar 5%.

3.5.5.1. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dilihat pada table coefficient pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikansi antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.5.5.2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%); 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam table ANOVA dalam kolom sig. sebagai contoh kita menggunakan taraf signifikan 5% (0,05), jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Namun jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat.

a) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap dependen digunakan koefisien determinasi (Kd) dengan rumus :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd : Koefisien determinasi

R2 : Kuadrat koefisien korelasi bergand