

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Menurut Sugiyono (2014:12), pendekatan kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk skala numeric, namun dalam statistic semua data harus dalam bentuk angka, maka data kuantitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses. Tujuan pendekatan secara kuantitatif adalah mengembangkan dan menghubungkan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya, melalui perhitungan statistik yang digunakan. Strategi lapangan pada penelitian ini dilakukan secara *cross section* dimana pengumpulan data dilakukan secara sekaligus pada suatu saat.

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal. Asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Artinya ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) (Sugiyono 2014:56). Peneliti menggunakan asosiatif kausal untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan e-filing.

#### **3.2 Model Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi linier berganda. Hal ini dilakukan untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi berganda dipilih pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial

ataupun simultan. Menurut (Saputra, 2015) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel terhadap variabel terikat.

Penggunaan regresi berganda dalam penelitian ini tepat karena sesuai dengan tujuan analisis data penelitian yaitu untuk menjelaskan pengaruh satu atau lebih variabel bebas dengan sebuah variabel terikat.

Persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\text{Penggunaan E-Filling} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien Regresi
- $X_1$  : Variabel bebas, Pelayanan
- $X_2$  : Variabel bebas, Persepsi Kebermanfaatan
- $X_3$  : Variabel bebas, Persepsi Kemudahan
- $Y$  : Variabel terikat, Kepuasan Wajib Pajak OP
- $e$  : Residual / kesalahan prediksi (error)

Hasil pengujian hipotesis akan dapat terlihat dari tabel data olah, melakukan uji parsial (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, uji signifikan simultan (uji f) menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2013).

### 3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Menurut Supomo (2009: 61) Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Teori mengekspresikan fenomena-fenomena secara sistematis melalui pernyataan hubungan antar variabel. Variabel memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena yang digeneralisasi dalam construct. Variabel dalam penelitian ini yaitu pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-Filing.

Variabel penelitian merupakan objek atau penelitian. Variabel ini meliputi :

#### 1. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang menerangkan variabelnya lainnya atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, dengan demikian dalam penelitian ini terdapat 3 variabel antara lain :

- a) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmmi, 2009). Kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*(1988, dalam Tjiptono, 2005) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Menurut (Rahayu, 2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, yaitu :

- *Tangibles* (Kenyataan)
- *Reability* (Keandalan)
- *Responsiveness* (Ketanggapan)
- *Assurance* (Kepastian)
- *Emphaty* (Kepedulian)

b) Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ )

Kebermanfaatan merupakan suatu kepercayaan seseorang tentang adanya suatu kegunaan yang akan diperoleh dari penggunaan E-Filling.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000; 201) membagi dimensi Persepsi Kebermanfaatan menjadi berikut Indikator yang digunakan untuk mengukur kebermanfaatan E-Filling, antara lain :

- Meringankan proses pengisian
- Meningkatkan produktifitas
- Meningkatkan efektifitas
- Menyederhanakan pelaporan pajak
- Mempersingkat pelaporan pajak

c) Persepsi Kemudahan ( $X_2$ )

Kemudahan menurut Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari system atau teknologi karena individu yakin bahwa system atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

Menurut Davis (1989: 320) Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak tentang E-Filling Pajak, antara lain :

- Mudah untuk digunakan
- Mudah dipahami
- Fleksibilitas
- Menyederhanakan pelaporan
- Tampilan sistem e-filling tidak menyulitkan pengguna

## 2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau diterangkan oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing.

Menurut Nadeak (2012:17) terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) antara lain :

- Konten
- Akurasi
- Keamanan
- Kemudahan pengguna
- Ketepatan Waktu

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT (Masa dan Tahunan) atau pemberi tahun perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

## 3.4 Data dan Sampel Penelitian

### 3.4.1 Data Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original dari sumber pertama yang bisa disebut dengan responden, Responden yang dimaksud dalam penelitian ini para wajib pajak orang pribadi. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis, berupa kuesioner yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi.

### 3.4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pratama Jakarta Sunter. Tidak semua anggota yang menjadi populasi akan diteliti, maka dari jumlah populasi tersebut akan dilakukan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Pengolahan Data dan Informasi di KPP Jakarta Sunter yaitu jumlah WP Terdaftar adalah 93.989, yang terdiri dari 11.390 Badan, 16.431 OP Non Karyawan, dan 66.168 OP Karyawan.

Pada metode penentuan sampel tanpa sengaja (*accidental sampling*) ini, peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Teknik pengambilan sampel dengan cara ini dirasa tepat untuk penelitian yang sedang dilakukan karena bersifat umum. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Ghozali, 2013).

$$\text{Rumus slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{66.168}{66.168 \cdot (0,1)^2 + 1} = 99,8490 = 100 \text{ Responden}$$

Keterangan

- n : ukuran sampel  
 N : ukuran populasi  
 e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### a) Metode Riset Lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan cara menyebarkan beberapa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan

pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat atau bertatap muka (Sekaran, 2011). Dalam penelitian ini, responden diberikan pertanyaan-pertanyaan oleh peneliti, dan peneliti sekaligus melakukan supervisi untuk menghindari kesalahan persepsi dari responden, yaitu pegawai bagian keuangan atau pajak yang bekerja diperusahaan tersebut terhadap pertanyaan. Pelaksanaan kuesioner dilakukan langsung dari awal sampai selesai untuk menghindari kesalahan dan kemungkinan responden mendapatkan pengaruh dari luar, sehingga jawaban yang diberikan benar-benar merupakan jawaban asli responden. Pertanyaan dalam kuesioner (angket) dibuat dengan menggunakan skala 1-4 untuk mendapatkan data yang bersifat interval.

b) Data Kepustakaan

Untuk memperoleh data kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari yang bertujuan untuk memperoleh bahan-bahan secara teoritis sebagai dasar pembuatan materi Skripsi. Sumber-sumber yang digunakan adalah buku-buku, jurnal, artikel, mempelajari materi kuliah, undang-undang, peraturan pemerintah, internet, serta bahan bacaan lainnya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas untuk menunjang keakuratan pemecahan masalah. Waktu penelitian yang diambil untuk melakukan seluruh kegiatan penelitian ini adalah kurang lebih selama 5 bulan dari bulan Oktober 2017 sampai dengan Februari 2018.

### **3.6 Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen data yang digunakan adalah kuesioner. Dalam penggunaan kuesioner yang dilakukan dengan metode survey bertujuan agar mendapatkan data-data primer yang dibutuhkan untuk keperluan analisis yaitu dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan topik. Jenis pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini adalah pertanyaan tertutup. Hal ini dilakukan untuk memastikan jawaban responden tidak keluar dari pokok permasalahan dan relevan dengan tujuan penelitian.

Pertanyaan yang diajukan kepada responden sesuai dengan indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok orang tertentu suatu gejala atau fenomena sosial (Sugiyono,2010).

Responden menentukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada variabel pengukuran dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) skala atau tingkat prefensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabel Pengukuran Skala Likert**

Peringkat Pengukuran	Simbol Kuesioner	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	S	Setuju
4	SS	Sangat Setuju

*Sumber: Agus Susanto, 2015*

### 3.7 Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan berupa statistik deskriptif yang memberikan gambaran sederhana mengenai data responden dan jawaban responden. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan meringkas data yang dianalisis secara sistematis menurut Imam Ghozali (2013). Prosedur statistik deskriptif dalam program SPSS, menghitung nilai dari rata-rata (mean, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi). Penelitian ini menggunakan program pengolah data yaitu SPSS versi 22.

#### 3.7.1 Uji Analisis Data

Data yang berkualitas sangat penting untuk memberikan hasil penelitian maksimal. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Pengujian untuk menentukan layak tidaknya kuesioner tersebut yang diberikan

kepada responden untuk dijadikan instrument penelitian, dalam penelitian ini akan diuji melalui uji validitas dan realibilitas.

### 3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013) pengujian validitas merupakan prosedur untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Sedangkan menurut Cooper (2006:720) validitas adalah validitas merupakan karakteristik dari pengukuran berkaitan dengan sejauh tes mengukur apa yang peneliti benar-benar ingin untuk mengukur. Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Semua item pertanyaan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel.

Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* yang dilakukan oleh *Pearson*. Rumus korelasi *Product Moment* yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- X = skor butir
- Y = skor total butir
- n = jumlah sample (responden)

Hasil perhitungan dibandingkan dengan r table dimana  $df = n-2$  (sig 10%, n = jumlah sampel). Kriteria pengujiannya yaitu:

- 1) Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid
- 2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak valid

### 3.7.1.2 Uji Realiabilitas

Pengujian realibilitas digunakan untuk menentukan sejauh mana konsistensi suatu pengukuran apabila alat ukurnya dipakai secara langsung, Menurut Arikunto (2010) Realibilitas merupakan sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Pada penelitian ini digunakan teknik perhitungan realibilitas koefisien *Cronbach Alpha*, dengan alasan perhitungan dengan teknik ini akan lebih cermat karena dapat mendeteksi hasil yang sebenarnya.

Menurut Djatmiko (2010) tingkat keandalan atau reliabilitas disimbolkan dalam sebuah angka atau indeks dengan keterangan sebagai berikut:

### 3.2 Tabel Kriteria Reliabilitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.000	Sangat Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Suatu instrument dinyatakan andal untuk pengukuran bila indeks reliabilitasnya lebih besar dari 0,600.

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Menurut Djatmiko (2010), mengatakan prasyarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis data yakni variabel-variabel yang akan diteliti harus memenuhi asumsi BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) sehingga data layak digunakan. Uji klasik mencakup hal sebagai berikut:

#### 3.7.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki data dengan distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, kriteria yang digunakan yaitu :

1. Apabila nilai tingkat signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari alpha (dalam penelitian ini alpha = 5%) maka dapat disimpulkan data terdistribusi normal.
2. Apabila nilai tingkat signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sama atau lebih kecil dari alpha maka data tidak terdistribusi normal.

#### 3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang kuat antar variabel independen. Jika ada korelasi yang kuat maka hubungan antara variabel-variabel bebasnya dengan variabel terikat menjadi terganggu. Model regresi yang baik tidak mengandung adanya korelasi antara variabel independen. Uji multikolinieritas diuji dengan menggunakan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance  $\geq 0,10$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka model regresi tidak terkena multikolinieritas.

#### 3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama dengan semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas karena data cross

section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, metode yang digunakan adalah metode chart (diagram scatterplot) (Wijaya, 2012:130).

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Nugroho (2011:92) menyatakan bahwa teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional antara beberapa variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) digunakan regresi linier. Hasil pengujian hipotesis dapat terlihat dari tabel data olah, dengan melakukan uji parsial (uji t) dan uji (f). Persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien Regresi
- X1 = Variabel bebas, Pelayanan
- X2 = Variabel bebas, Persepsi Kebermanfaatan
- X3 = Variabel bebas, Persepsi Kemudahan
- Y = Variabel bebas, Kepuasan Penggunaan E-filling
- e = Residual / Kesalahan Prediksi (error)

#### 3.7.3.1 Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi-variansi dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variance dependen amat

terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Saraswati, 2012).

### 3.7.3.2 Uji Statistik t

Ghozali (2016:97) menyatakan bahwa untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau per variabel digunakan uji t. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat signifikansi masing-masing variabel. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai 3 diuji dengan menggunakan uji t. Tingkat signifikansi yang diharapkan dalam pengujian ini adalah 0,05 derajat bebas (df) ditentukan dengan rumus  $df = n - k$ , sedangkan hipotesis yang diuji adalah :

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah :

- Jika sig penelitian  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Jika sig penelitian  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.7.3.3 Uji Statistik F

Uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji f dapat dilakukan dengan membandingkan f hitung dengan f tabel. Tingkat signifikan yang diharapkan dalam pengujian ini adalah 0,05, rumus untuk mencari f tabel yaitu  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k$ , sedangkan hipotesis yang diuji adalah :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh bersama-sama yang signifikan antara persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan e-filing

$H_a$  : Ada pengaruh bersama-sama yang signifikan antara persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan e-filing.

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah :

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima