BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Strategi dan Metode Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian adalah strategi asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y).

Jenis hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat dimana terdapat variabel bebas sebagai variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Pemakaian strategi asosiatif bertujuan agar dapat memberikan penjelasan megenai pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman sanksi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Variabel Operasional Pelayanan Publik (X1)

Upaya terbaik yang diusahakan dan dikerahkan oleh pemerintah untuk mendukung proses pelaksanaan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak dengan diadakannya pelayanan publik. Khususnya yang kini dibahas ialah dalam bidang perpajakan, pelayanan publik didasari beberapa aspek yang masing-masing perlu diukur untuk mengetahui keberhasilan dari pelaksanaan yang telah dilakukan.

Menurut Zeithaml seperti dikutip oleh agung kurniawan (2005), ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Variabel ini merupakan variabel bebas, indikator yang ditentukan yaitu:

Tangible Aspect
1. Letak/lokasi pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) yang strategis;
2. Tersedia ruang tunggu (pengantrian) yang nyaman terhindar dari terik panas dan hujan;
3. Tersedia tempat parkir pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) yang memadai;
4. Tersedia brosur/*leaflet* mengenai pajak kendaraan bermotor.

Realibility Aspect
1. Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu;
2. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu memberikan pelayanan dengan cepat;
3. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu memberikan dengan tepat;
4. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) bertanggung jawab atas tugasnya;
5. Petugas memberikan informasi untuk memudahkan memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

Responsiveness Aspect
1. Kesediaan petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) untuk menjawab pertanyaan mengenai pajak kendaraan bermotor;
2. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat;
3. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat;
4. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling)

mampu menjelaskan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor;
5. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) selalu siap sedia (standby) membantu wajib pajak.

Credibility Aspect
1. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu melakukan komunikasi yang efektif;
3. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak;
4. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) dalam memberikan pelayanan;
5. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) terampil dalam memberikan pelayanan.

Understanding The Customer Aspect
1. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor;
3. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) memberikan kemudahan pelayanan;
4. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan;
5. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Communication Aspect
1. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) bersedia mendengarkan keluhan dari Wajib Pajak;
2. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) menunjukan sikap *respect* ketika mendengarkan keluhan Wajib Pajak;
3. Petugas pelayanan publik (SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling) menangani keluhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan cepat;
4. Sanksi dari kelalaian kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor cukup memberikan efek jera.

3.2.2 Variabel Operasional Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Irianto, 2011 dalam Arum, 2013).

Variabel ini merupakan variabel bebas, indikator yang ditentukan yaitu:
1. Pajak bentuk partisipasi dalam menujang pembangunan negara;
2. Penundaan dalam pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara;
3. Pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan;
4. Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejateraan rakyat.

3.2.3 Variabel Operasional Sanksi Wajib Pajak (X3)

Selain pelayanan publik, sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dijadikan variabel bebas dengan alasan kekuatan sanksi dirasa mampu mempengaruhi alasan Wajib Pajak menjadi taat membayarkan pajaknya Mardiasmo (2011;59).

Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk hukuman atas kelalaian/pelanggaran terhadap kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor.

Indikator yang ditentukan antara lain :
1. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor sifatnya memaksa. Apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi secara tegas dan jelas;
2. Besarnya tarif denda 2% per bulan atas keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah sesuai;
3. Wajib Pajak harus mengetahui cara menghitung jumlah sanksi Pajak Kendaraan Bermotor yang ditanggung;
4. Sanksi dari kelalaian kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor cukup memberikan efek jera.

3.2.4 Variabel Operasional Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Sedangkan, kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas. Kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk kesadaran serta ketaatan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Maka yang menjadi indikator kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ialah :
1. Wajib Pajak harus menuntaskan seluruh kewajiban pajak kendaraan bermotornya sesuai dengan UU yang berlaku;
2. Wajib Pajak menyadari penundaan membayar pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara;
3. Wajib Pajak selalu membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan tepat waktu;
4. Kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bentuk dari pengabdian masyarakat kepada negara.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan bahwa populasi sebagai bentuk umum berupa obyek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti. Obyek atau subyek tersebut untuk selanjutnya dilakukan penelitian untuk diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Jakarta Timur tahun 2017, yaitu berjumlah 8.400 wajib pajak.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi yang dijadikan objek penelitian (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan Rumus Slovin. *Rumus Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya dengan nilai kritis sebesar 10 persen. Berdasarkan *Rumus Slovin*, maka besarnya penarikan sampel penelitian ini adalah 99 wajib Pajak Kendaraan Bermotor aktif yang terdaftar di kantor SAMSAT Jakarta Timur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data-data dalam penelitian ini, peniliti menggunakan *Accidental sampling.* Teknik penentuan sampel penelitian ini berdasarkan kebetulan, yaitu secara kebetulan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor dapat digunakan sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor khususnya yang menggunakan SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT keliling di SAMSAT Jakarta Timur. Peneliti memperoleh data dengan mengirimkan kuesioner langsung ke sumbernya tanpa melalui perantara. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur sebagai responden dalam penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang telah dibagikan

kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur sebagai responden.

3.5 Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Tri Suyanti (2016:9) instrument penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Setiap instrument mempunyai skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2013), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data yang kuantitatif. Skala pengukuran menggunakan skala likert 1-4 dengan prosedur pengukuran sebagai berikut :

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan digunakan sebagai dasar pengukuran variabel.
2. Responden diminta menyatakan sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).
3. Pemberian nilai untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Bobot Nilai Jawaban Responden

Kategori	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

3.6.1 Uji Kualitas Data

Suntoyo (2013:84-85) menjelaskan tentang validitas dan realibilitas, yaitu :

1. Validitas

Untuk mengukur sah atau valid maupun tidaknya suatu kuesioner maka digunakan uji validitas. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila nilai R Hitung > R Tabel maka data tersebut dinyatakan Valid, apabila R Hitung < R Tabel maka data tersebut dinyatakan tidak Valid. Cara menentukan data tersebut Valid atau tidak dengan menggunakan analisis *Bivariate Correlation.*

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten.

Dalam penelitian ini digunakan fasilitas *Cronbach Alpha* yang terdapat dalam bantuan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* dengan kriteria keputusan sebagai berikut :

1. Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna.
2. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi.
3. Jika alpha antara 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat.
4. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Terdapat 3 jenis uji asumsi klasik (Suntoyo,2013:89-92) sebagai berikut:

1. Multikolinearitas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas dimana akan diukur keeratan

hubungan antarvariabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi multikolinieritas, jika koefisien korelasi antarvariabel bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antarvariabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$).

2. Heteroskedastisitas

Selain uji asumsi klasik multikolinearitas, dalam persamaan regresi berganda perlu juga di uji mengenai sama atau tidak varian dari residual atau pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Dikatakan homoskedastisitas jika residualnya memiliki varian yang sama. Namun, jika variannya berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji asumsi klasik lainnya selain uji asumsi klasik multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dimana akan menguji data variabel pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak dan data variable tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada persamaan regresi yang dihasilkan.

3.6.3 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini digunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda *(multiple regression*), yaitu regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pemenuhan kewajban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak terhadap variabel tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Regresi berganda digunakan untuk menguji pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak dengan pendekatan interaksi yang bertujuan untuk memenuhi ekspektasi peneliti mengenai pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan pubik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadapa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Persamaan regresinya, yaitu :

$$Y = \alpha + \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2 + \beta 3\ X3 + e$$

Dimana :

Y : variabel terikat, kepatuhan wajib pajak

α : konstanta

β1, β2, dan β3 : koefisien regresi

X1 : pelayanan public

X2 : kesadaran wajib pajak

X3 : sanksi pajak kendaraan bermotor

e : error

a) Koefisien Determinasi (R2)

Lind, Marchal dan Wathen (2010), menjelaskan bahwa koefisien determinasi menggambarkan proporsi total variabel independen. Jika R square yang dihasilkan dari perhitungan koefisien determinasi semakin kecil maka akan semakin lemah pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan wajib pajak. Sebaliknya jika koefisien determinasi semakin besar maka akan semakin besar pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b) Uji Statistik f (simultan)

Uji statistik f dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Uji statistik f digunakan untuk mengetahui pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05.

c) Uji statistik t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak secara individual (parsial) terhadap variabel tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Cara untuk melakukan uji t ada 2 (dua), yaitu dengan melihat tingkat signifikan dan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikan sebesar α=0,05, sedangkan untuk membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel digunakan dengan ketentuan bahwa apabila nilai statistik t lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali:2012).