

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dimulai dengan membangun hipotesis kemudian hipotesis tersebut akan diukur. Pengukurann hipotesis dilakukan dengan tujuan melihat bagaimana hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan *e-system* perpajakan (*e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling*), kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Desain penelitian menggunakan survei, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang menjadi responden.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi/Badan yang terdaftar dan melakukan kewajiban perpajakan di Kantor Pajak Pratama Malang Utara.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap mampu mewakili populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2021), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti agar sampel sesuai dengan tujuan penelitian.

Kriteria sampel pada penelitian ini adalah:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Malang Utara.
- b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan layanan perpajakan *E-system*.
- c. Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden.

Menurut Hair et al (2020), jumlah tersebut dianggap telah memenuhi syarat minimal penelitian kuantitatif dan mampu mewakili karakteristik populasi, serta memadai untuk dilakukan analisis statistik. Jenis metode yang digunakan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah jenis metode tak acak (*non probability sampling*) dengan teknik *convenience sampling* atau sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan. Menurut Sugiyono (2013), *convenience sampling* atau *accidental sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan kebetulan yang mana siapa saja jika secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel.

3.3. Variabel, Operasional, dan Pengukuran

3.1.1 Variabel

Untuk menyamakan persepsi berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan, peneliti perlu untuk mendefinisikan operasionalisasi variabel-variabel dalam penelitian ini yang secara singkat telah diungkapkan dalam latar belakang dan tinjauan pustaka. Hal ini dimaksudkan juga untuk mempermudah penentuan indikator-indikator sekaligus penentuan instrumen pengukuran variable.

1. Variabel Independent

Variabel independent adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen:

- a. Penerapan *E-system* (X1).

Penerapan *E-system* (Sistem Elektronik) dalam perpajakan

di Indonesia bertujuan untuk mendigitalisasi seluruh proses administrasi pajak agar lebih transparan, akurat, dan efisien. Berikut adalah ringkasan penerapannya yang terbagi dalam empat pilar utama :

1) *E-Registration* (Pendaftaran)

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendaftar.

2) *E-Billing* (Pembayaran)

Menggantikan Sistem setoran manual menggunakan formulir kertas (SSP).

3) *E-Filing & E-Form* (Pelaporan)

Proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan maupun masa secara digital.

4) *E-Faktur & E-Bupot* (Dokumentasi).

Digitalisasi bukti pungutan dan Pemotongan Pajak.

b. Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Kualitas pelayanan pajak adalah tingkat kemampuan petugas pajak dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, profesional, dan memenuhi kebutuhan wajib pajak. Indikator variabel pada penelitian ini meliputi:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

b. *Reliability* (Keandalan)

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

d. *Assurance* (Jaminan)

e. *Empathy* (Empati)

c. Sanksi Perpajakan (X3)

Sanksi perpajakan adalah ketentuan hukuman administratif atau pidana pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Indikator variabel ini meliputi:

a. Efek jera (*deterrent effect*)

b. Menjamin kepatuhan wajib pajak

- c. Menjaga ketaatan terhadap peraturan pajak
- d. Sebagai alat penegakan hukum di bidang perpajakan

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sekaran & Bougie, 2020). Variabel Dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y). Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi ketika wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai ketentuan, serta melaksanakan haknya secara benar dan tepat waktu. Sugiyono (2022) dalam buku metodologi penelitian terbarunya menjelaskan bahwa indikator variabel dependen haruslah:

- a. Dapat Diukur (*Measurable*): Memiliki skala ukur yang jelas (Skala Likert 1-5).
- b. Dapat Diamati (*Observable*): Mencerminkan fenomena nyata yang terjadi di lapangan.
- c. Spesifik: Terfokus pada satu aspek dari variabel tersebut untuk menghindari tumpang tindih.

3.1.2 Operasional

Tabel 3. 1 Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Penerapan <i>E-system</i> (X1)	Penerapan <i>e-system</i> perpajakan adalah transformasi sistem administrasi perpajakan dari metode manual ke sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saat pertama kali menggunakan <i>e-System</i>, saya tidak memiliki kesulitan 2. Keamanan dan kerahasiaan data pribadi saya terjaga baik selama penggunaan <i>e-System</i> 3. Penggunaan <i>e-System</i> memudahkan saya 	Skala Likert

	berbasis teknologi informasi dan internet	<p>dalam memenuhi kewajiban perpajakan saya</p> <p>4. Melalui <i>e-Registration</i>, saya dapat melakukan pendaftaran NPWP secara online tanpa harus datang ke Kantor Pajak</p> <p>5. Melalui <i>e-Filling</i>, saya dapat melaporkan SPT kapan saja ketika saya memiliki waktu luang karena saya tidak perlu lagi datang ke Kantor Pajak</p> <p>6. Melalui <i>e-Billing</i>, saya dapat membayarkan pajak secara online kapan saja karena saya tidak perlu lagi datang ke Kantor Pajak</p>	
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Merupakan serangkaian aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain, di mana prosesnya memerlukan perhatian,	<p>1. Sistem yang disiapkan Otoritas Pajak (Ditjen Pajak) untuk membantu Wajib Pajak melakukan kegiatan pajak mudah dipahami</p> <p>2. Petugas pajak selalu</p>	Skala Likert

	<p>empati, serta interaksi interpersonal untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan penerima layanan.</p>	<p>bersikap ramah dan sopan terhadap Wajib Pajak</p> <p>3. Petugas pajak memahami dengan baik peraturan perpajakan</p> <p>4. Petugas pajak lambat dalam menanggapi permasalahan yang diajukan Wajib Pajak</p> <p>5. Informasi yang diberikan oleh petugas pajak sudah jelas dan mudah dimengerti</p> <p>6. Sering kali petugas pajak mengabaikan keluhan Wajib Pajak</p>	
<p>Sanksi Perpajakan (X3)</p>	<p>Mekanisme pengendalian untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku</p>	<p>1. Sanksi pajak yang berat sangat dibutuhkan untuk menanamkan perilaku disiplin dalam Wajib Pajak</p> <p>2. Sanksi pajak yang berlaku saat ini tidak membuat saya jera</p> <p>3. Sanksi pajak saat ini sudah diterapkan sangat tegas</p>	<p>Skala Likert</p>

		<p>4. Tidak ada toleransi dalam pengenaan sanksi pajak saat ini</p> <p>5. Membayar denda sebesar Rp100.000 atas keterlambatan pelaporan SPT tidak memberatkan wajib pajak</p> <p>6. Pelaksanaan sanksi pajak belum sesuai dengan peraturan yang berlaku</p>	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<p>Suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku</p>	<p>1. Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP karena keinginan saya sendiri tanpa adanya paksaan</p> <p>2. Saya mengisi SPT dengan jelas, lengkap dan benar sesuai aturan perpajakan yang berlaku</p> <p>3. Saya tidak pernah melaporkan SPT lewat batas waktunya</p> <p>4. Saya menghitung jumlah pajak terutang dengan jujur</p> <p>5. Saya membayar pajak</p>	Skala Likert

		sesuai dengan perhitungan yang benar dan selalu tepat waktu	
		6. Saya sudah melaksanakan semua kewajiban perpajakan saya dengan tulus dan benar sesuai ketentuan yang berlaku	

3.1.3 Pengukuran

3.1.3.1 Definisi Pengukuran

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien karena peneliti dapat memperoleh data secara langsung mengenai hal-hal yang diketahui oleh responden. Sementara itu, Arikunto (2019) menyatakan bahwa kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi terkait variabel yang sedang diteliti.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi pertanyaan mengenai variabel X1 (Penerapan *E-System*), X2 (Kualitas Pelayanan) dan X3 (Sanksi Perpajakan) sedangkan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Setiap item pernyataan diberi skor menggunakan skala Likert (1–5), karena skala ini sesuai untuk mengukur persepsi, sikap, dan tingkat persetujuan responden.

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka setelah memperoleh data kuesioner tersebut, selanjutnya terdapat dua tahapan, tahap pertama yaitu evaluasi outer model atau model

pengukuran. Tahap kedua adalah evaluasi terhadap inner model atau model struktural. Model pengukuran terdiri dari indikator – indikator yang dapat diobservasi. Model struktural terdiri dari konstruk – konstruk laten yang tidak dapat diobservasi. Model pengukuran terdiri dari hubungan antara item – item variabel dapat diobservasi dan konstruk laten yang diukur dengan item – item tersebut. Selanjutnya jawaban dari responden dapat dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti, tingkat pengaruh dari setiap variabel yang diteliti, dan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk dihitung rata-ratanya.

3.1.3.2 Skala Likert

Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi suatu individu atau kelompok. Suatu jawaban dikatakan baik atau positif apabila memenuhi kriteria maka dari itu untuk suatu jawaban harus dilakukan pengujian tersebut. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang diberikan dan perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Kurang Setuju	2

Sangat Tidak Setuju

1

3.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Cara mengumpulkan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket (kuisisioner). Kuisisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan ini bersifat terbuka, yaitu jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti atau secara langsung jawaban dari responden (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini memakai cara sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi digunakan untuk mengamati perilaku, aktivitas, serta kondisi lingkungan yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2021), observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti sehingga kualitas data sangat bergantung pada ketelitian dan kemampuan pengamat.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai aktivitas wajib pajak dan kondisi pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

2. Kuisisioner

Menurut Sekaran dan Bougie (2020), kuisisioner dapat bersifat tertutup maupun terbuka, dan dirancang untuk mengukur konstruk penelitian secara sistematis.

Pada penelitian ini, kuisisioner terdiri dari dua bagian: (1) identitas umum responden, dan (2) pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3.5. Metode Analisis

Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengolah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.0. Adapun tahapan analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban responden pada setiap variabel penelitian. Pengukuran menggunakan Skala Likert 1 – 5 untuk menginterpretasikan rata – rata jawaban dan menggunakan rumus sturges guna menentukan interval kelas.

3.5.2 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM PLS)

Penelitian ini menggunakan pendekatan SEM berbasis (*Partial Least Square*) yang terdiri dari dua model evaluasi :

1. Evaluasi Model Pengukuran (*outer model*)

Evaluasi ini dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument melalui kriteria :

- a. Validitas Konvergen : Dilihat dari *loading factor* (ideal $> 0,70$) dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus $> 0,50$.
- b. Validitas Diskriminan : Diukur menggunakan *Cross Loading*, kriteria *Fornell-Lacker* (akar AVE $>$ korelasi antar konstruk), dan nilai *heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) $< 0,90$.
- c. Uji Reliabilitas : Menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan ambang batas minimal 0,70.

2. Evaluasi Model Struktural (*inner model*)

Evaluasi ini digunakan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Pengujian meliputi :

- a. R-Square (R^2) : Untuk melihat presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Predictive Relevance (Q^2) : Mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dengan rentang $0 < Q^2 < 1$.
- c. Goodness of Fit (GoF) : Menggunakan nilai SRMR

(*Standardized Root Mean Square Residual*) dengan batas maksimal 0,08 untuk menyatakan model *fit*.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel. Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Membandingkan nilai T-Statistik dengan T-Tabel
2. Melihat nilai P-Values dengan standar signifikansi $\leq 0,05$.