

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian, keberadaan metode penelitian sangatlah berperan penting untuk mencapai tujuan mulai dari pengumpulan data hingga pengolahan data. Hal tersebut agar memberikan arah yang jelas dalam pembahasan hasil penelitian. Sehingga selanjutnya agar dapat memberikan arah yang di butuhkan maka dibutuhkan uraian penelitian sebagai berikut:

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif disebabkan data yang digunakan lebih banyak berupa data numerikal atau angka yang pengolahannya menggunakan bantuan software SPSS dengan analisis regresi linear berganda. Hasil dari analisis regresi tersebut akan menjelaskan mengenai hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut Silaen dan Widiyono (2013) dalam Rachdianti, Endang, Heru (2016) jenis penelitian yang serupa dengan penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). *Explanatory research* digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya pengaruh antara faktor – faktor terkait tentang kualitas *E-Tax* dan pembayaran *E-Tax* terhadap pajak daerah Kota Malang.

3.2 Lokasi penelitian

Obyek penelitian ini bertempat pada kantor BP2D (eks DISPENDA) Jl. Mayjend Sungkono Gedung B Lantai 1 Telp (0341) 751532 Kel. Arjowinangun Kode Pos 65132 Kota Malang.

3.3 Variabel penelitian dan definisi operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:38). Penelitian

ini menggunakan 2 (dua) macam variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

- Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain (Sugiyono, 2013:38). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas *E-Tax* (X1) dan penerapan pembayaran *E-Tax* (X2) . Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu, pembayaran adalah mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

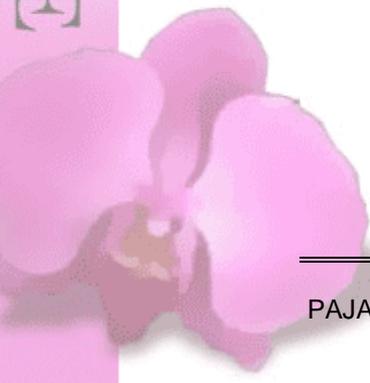
- Indikator pada variabel kualitas pelayanan *E-Tax* adalah :

1. Kenampakan fisik (Tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Reliabilitas (Reliability) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada wajib pajak tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (Responsiveness) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain wajib pajak.
4. Kompetensi (Competence) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (Courtesy) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
6. Keamanan(Security); apakah ada jaminan keamanan terhadap wajib pajak dalam mekanisme tersebut.
7. Akses(Akses) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.

8. Komunikasi (Communication) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah wajib pajak segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera.
- Indikator pada variabel penerapan pembayaran *E-Tax* adalah :
 1. Upaya mengefisiensi dalam sistem pajak *online* memakan waktu dan biaya.
 2. Mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
 3. Dapat meminimalkan terjadinya manipulasi.
 4. Dapat memberikan informasi yang akurat terhadap pihak yang berkepentingan saja.
 5. Merupakan sistem pembayaran online yang sistematis, yang mampu mengakomodir semua proses kegiatan administrasi pembayaran online.
 6. Membuat wajib pajak dapat membayar lebih nyaman dan fleksibel sejalan dengan aktivitas wajib pajak.
 7. Memiliki waktu pelayanan yang lebih lama.

Kedua variabel ini diukur dengan menggunakan skala ordinal, yaitu responden diminta menjawab kuisioner yang jawabannya diukur menggunakan skala likert 1 sampai 5. Adapun Skala Likert umumnya menggunakan susunan lima angka penilaian yaitu:

- a) Jawaban Sangat Setuju mendapat nilai 5
- b) Jawaban Setuju mendapat nilai 4
- c) Jawaban netral mendapat nilai 3
- d) Jawaban Tidak Setuju mendapat nilai 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Setuju mendapat nilai 1



- Variabel dependen

Variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel independen (Sugiyono, 2013:38). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pajak daerah.

Indikator dalam variabel ini adalah :

1. Pajak Restoran:

1. Pembayaran Makanan dan Minuman;
2. Pembayaran Pemakaian Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan (*room charge*);
3. Pembayaran *Service Charge*;

2. Pajak Parkir:

1. Pembayaran karcis/tiket/smart card;
2. Pembayaran penggunaan satuan ruang parkir untuk pelayanan valet;
3. Pembayaran berlangganan dalam bentuk sticker.

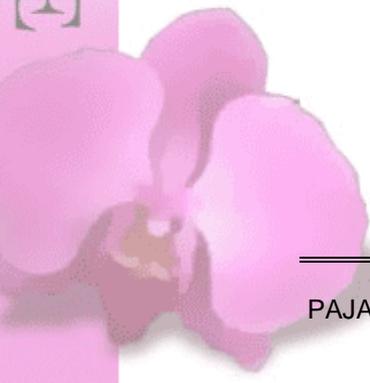
3. Pajak Hiburan, meliputi:

Karaoke, bioskop, panti pijat / refleksi, mandi uap / Spa, pusat kebugaran, arena ketangkasan, bilyard, kolam renang umum, maupun hiburan insidental:

1. Pembayaran biaya di muka (*cover charge*);
2. Pembayaran makanan dan minuman (*food and beverage*);
3. Pembayaran biaya keanggotaan, tanda masuk / tiket / karcis atau bentuk lainnya.

4. Pajak Hotel:

1. Pembayaran sewa kamar (*room*) dan fasilitas hotel;
2. Pembayaran makanan dan minuman (*food and beverage*);
3. Pembayaran jasa penunjang untuk Laundry, telepon, faksimil, internet, teleks dan fotokopi, Transportasi yang dikelola hotel atau yang dikerjasamakan oleh hotel dengan pihak lain; atau *Service charge*



Variabel ini diukur dengan menggunakan skala ordinal, yaitu responden diminta menjawab kuisioner yang jawabannya diukur menggunakan skala likert 1 sampai 5. Adapun Skala Likert umumnya menggunakan susunan lima angka penilaian yaitu:

- a) Jawaban Sangat Setuju mendapat nilai 5
- b) Jawaban Setuju mendapat nilai 4
- c) Jawaban netral mendapat nilai 3
- d) Jawaban Tidak Setuju mendapat nilai 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Setuju mendapat nilai 1

3.4 *Populasi dan Sampel*

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak yang terdaftar menggunakan pajak *online (E-Tax)* sebesar 130 wajib pajak di BP2D (ex Dispenda) Kota Malang terbagi atas:

Pajak restoran = 81 Wajib pajak

Pajak hotel = 18 Wajib pajak

Pajak hiburan = 23 Wajib pajak

Pajak parkir = 8 Wajib pajak

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* (secara acak). Menurut Sugiarto (2006:116), dalam *Probability Sampling*, pemilihan sampel tidak dilakukan secara subyektif, dalam arti tidak didasarkan semata-mata pada keinginan si peneliti, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan tertentu untuk terpilih sebagai sampel. Pengukuran sampel dari populasi ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = N / (1 + N (e)^2)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Toleransi kesalahan (10% atau 0,1)

berdasarkan rumus di atas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah :

$$n = 130 / (1+(130(0,1)^2)$$

$$n = 130 / 2,3$$

n = 56,4 dibulatkan menjadi 56 wajib pajak.

Jika dibagi menjadi 4 sampel bagian pajak $56 / 4 = 14,25$ dibulatkan menjadi 14 wajib pajak.

a) Restoran = 16 wajib pajak

b) Hotel = 16 wajib pajak

c) Hiburan = 16 wajib pajak

d) Parkir = 8 wajib pajak (karena populasi pajak parkir hanya terdapat 8 wajib pajak, jadi semua populasi pajak parkir adalah sampel pajak parkir)

3.5 Metode pengumpulan data

1. Wawancara

Pada penelitian ini terdapat metode wawancara dikarenakan peneliti membutuhkan pengetahuan tentang pajak *online (E-Tax)* agar pengetahuan peneliti dengan data faktanya mempunyai kesamaan. Menurut Faisal (2002:134), wawancara merupakan pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan responden secara lisan. Wawancara didalam penelitian ini menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini secara terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai petugas / pemungut / pengolah data pajak *online (E-Tax)* di kantor BPPD Kota Malang.

2. Dokumentasi

Menurut Faisal (2002:138), penyusunan form dokumentasi perlu dilakukan, supaya data dari sesuatu sumber/dokumen bisa dikumpulkan

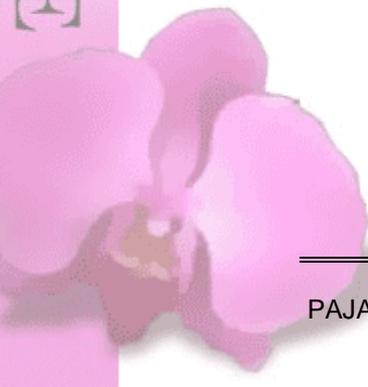
secara terseleksi sesuai dengan keperluan penelitian bersangkutan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil semua data wajib pajak dan data sekunder pajak *online* yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Kuisisioner

Menurut Faisal (2002:122), kuisisioner yang selanjutnya bisa disebut angket adalah suatu alat pengumpulan data, berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada subjek/responden penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yang akan diajukan kepada wajib pajak pengguna pajak *online* sebagai responden, yaitu bagian pertama berupa identitas responden yang berisikan pertanyaan fakta mengenai diri responden. Bagian kedua berupa pernyataan tertutup yang berhubungan dengan faktor terkait kualitas dan pembayaran pajak online untuk bisa mempengaruhi pendapatan pajak daerah. Melalui pernyataan – pernyataan singkat tersebut responden memilih satu jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

Kuisisioner terdiri atas 27 pertanyaan yang mewakili 2 variabel independen (kualitas *E-Tax* dan penerapan pembayaran *E-Tax*) serta 1 variabel dependen (peningkatan pajak daerah). Hasil kuisisioner akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan interval 1 sampai 5. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena pendidikan. Adapun Skala Likert umumnya menggunakan susunan lima angka penilaian, yaitu:

- a) Jawaban Sangat Setuju mendapat nilai 5
- b) Jawaban Setuju mendapat nilai 4
- c) Jawaban netral mendapat nilai 3
- d) Jawaban Tidak Setuju mendapat nilai 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Setuju mendapat nilai 1



3.6 Metode analisis data

Analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi, metode analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan regresi dan menggunakan *software* Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiarto (2006:234), permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas disebut analisis regresi berganda.

Rumus: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$

Keterangan: Y = variabel terikat

a = konstanta

b₁, b₂ = koefisien regresi

X₁, X₂ = variabel bebas

e = Toleransi kesalahan (5% atau 0,05)

Tingkat signifikan (significant level) yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 5% atau 0,05 karena dinilai cukup untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diuji atau menunjukkan bahwa korelasi antara kedua variabel cukup nyata. Tingkat signifikansi 0,05 artinya adalah kemungkinan besar dari hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan sebesar 5%.

Pengujian-pengujiannya antara lain:

3.6.2 Uji Instrumen

3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2004) dalam Putra, Muhammad, Naniek (2014), Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang

dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

Berikut adalah rumus uji validitas:

$$r_{hitung} = \frac{n.(\Sigma XY) - (\Sigma X).(\Sigma Y)}{\sqrt{[n.(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2].[n.(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}} \dots\dots(2)$$

Keterangan:

X = Skor variabel

Y = Skor total variabel

n = Jumlah responden

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Pengujian menggunakan uji dua pihak dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.6.2.2 Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2004) dalam Putra, Muhammad, Naniek (2014), Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*.

Rumus dari metode *Alpha (Cronbach's)* adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right) \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian skor tiap item

S_t^2 = Varian total

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

- jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna.
- Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi.
- Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat.
- Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah.
- Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.4.2 Uji normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *P-P Plot of regression standardized residual*. Dalam penelitian ini, peneliti menguji normalitas data menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal

3.6.4.3 Uji multikolinieritas

Menurut Setyadharma (2010) ada banyak cara untuk menentukan apakah suatu model memiliki gejala Multikolinieritas, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 1 cara, yaitu uji VIF.

1. Uji VIF.

Cara ini untuk melihat nilai VIF untuk masing-masing variabel lebih besar dari 10 atau tidak. Bila nilai VIF lebih besar dari 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala Multikolinieritas.

Dalam metode ini, cara yang ditempuh adalah dengan meregresikan setiap variabel independen dengan variabel independen lainnya, dengan tujuan untuk mengetahui nilai koefisien r^2 untuk setiap variabel yang diregresikan. Selanjutnya nilai r^2 tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi R^2 . Kriteria pengujiannya yaitu jika $r^2 > R^2$ maka terjadi multikolinieritas dan jika $r^2 < R^2$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.6.4.4 Uji heteroskedastisitas

Menurut Setyadharma (2010), mengatakan bahwa banyak metode statistik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak. dalam penelitian ini menggunakan uji glejser dan dapat dinotasikan sebagai berikut:

$$|e| = b_1 + b_2 X_2 + v$$

Keterangan:

$|e|$ = Nilai absolut dari residual yang dihasilkan dari regresi model

X_2 = variabel penjelas

Bila variabel penjelas secara statistik signifikan mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan pengujian dengan menggunakan metode uji glejser yang selanjutnya dilakukan perbandingan

antara nilai sig t dengan 0,05. Jika sig t hitung lebih kecil dari 0,05 maka akan terjadi heteroskedastisitas, begitu juga sebaliknya jika sig t hitung lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.4.4 Koefisien determinasi

Menurut Sugiarto (2006:260), dalam analisis regresi berganda, koefisien determinasi mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel penjelas yang masuk ke dalam model terhadap variasi naik turunnya variabel Y secara bersamaan atau untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *RSquare*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Hasil perhitungan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R²* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3.6.4.5 Uji F (simultan)

Menurut Ghozali (2011) Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji F adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$

Tingkat signifikansi 0.05% atau 5% artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

- b) Menghitung Uji F (F-test)

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

R² : Koefisien determinasi gabungan

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah sampel

- c) Kriteria Pengambilan Keputusan

a. H₀ ditolak jika F statistik < 0,05 atau F_{hitung} > F_{tabel}

b. H₀ tidak berhasil ditolak jika F statistik > 0,05 atau F_{hitung} < F_{tabel}
nilai f_{tabel} didapat dari :

df1 (pembilang) = jumlah variabel independen

df2 (penyebut) = n-k-1

keterangan :

n : jumlah observasi

k : variabel independen

3.6.4.6 Uji T (parsial)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut:

1) Menentukan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$

Tingkat signifikansi 0.05% atau 5% artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

2) Menghitung Uji t

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

3) Kriteria Pengambilan Keputusan

a. H0 ditolak jika t statistik < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

b. H0 diterima jika t statistik > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$

nilai t_{tabel} didapat dari : $df = n-k-1$

keterangan :

n : jumlah observasi

k : variabel independen

