

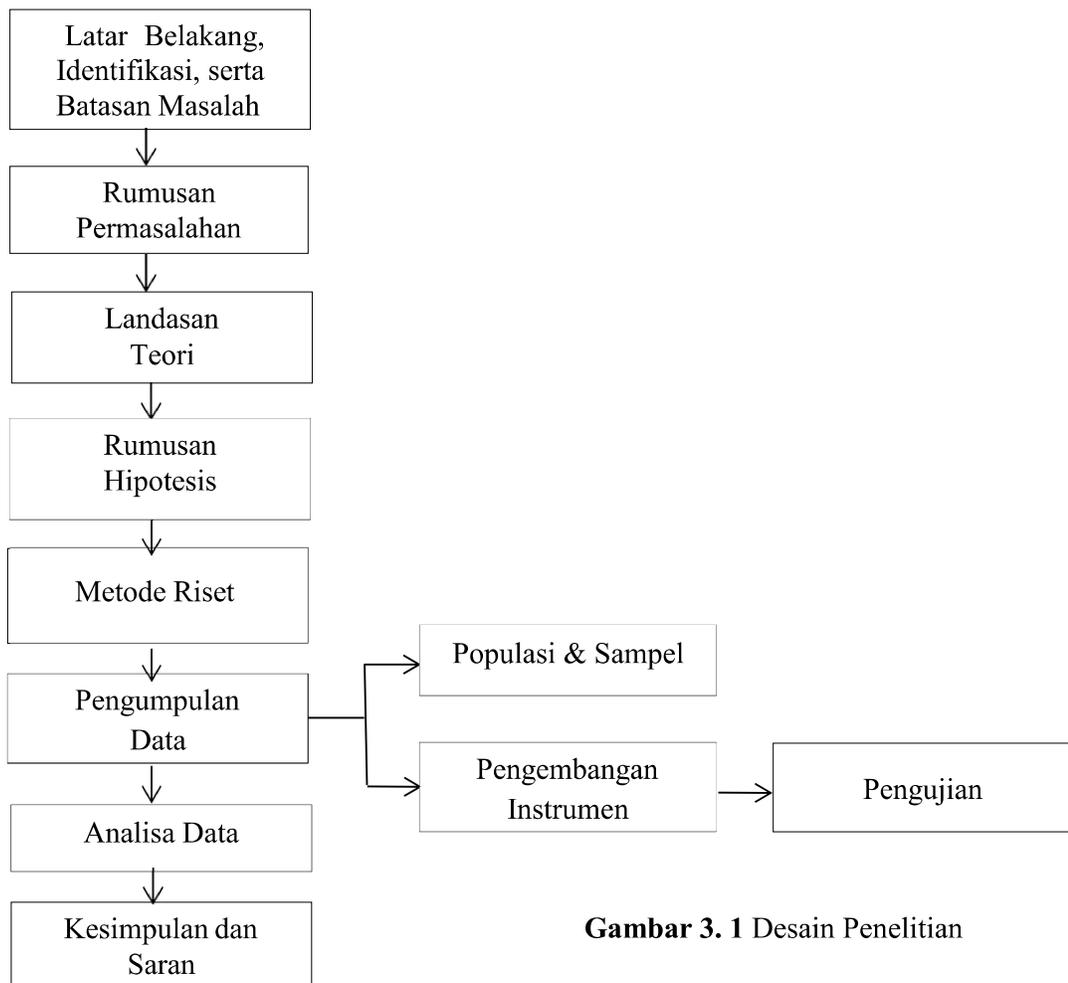
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Desain ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh pengisian elektronik, tagihan elektronik, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan WP di Kota Batam.

Berikut merupakan desain riset dalam penelitian ini :



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

## **3.2 Operasional Variabel**

Variabel dependen (terikat) dan independen (bebas) berikut penjelasannya menggunakan variabel:

### **3.2.1 Variabel Dependen**

Kepatuhan WP (Y) adalah variabel dependen atau dependen. Kepatuhan WP didefinisikan dalam penelitian ini sebagai keadaan dimana WP memahami atau berusaha untuk memahami seluruh undang-undang perpajakan dengan mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap, mencari tahu berapa banyak pajak yang belum dibayar, dan melakukan pembayaran tepat waktu di atas jumlah tersebut. dari pajak yang jatuh tempo

### **3.2.2 Variabel Independen**

Variabel bebas riset terbagi jadi 3 yakni :

#### **3.2.2.1 E-Filling**

*E-filling* adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui penyedia layanan aplikasi yang telah bermitra dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-filling* memanfaatkan sistem online dan *real-time*. (Safitri & Silalahi, 2020:4)

#### **3.2.2.2 E-Billing**

*E-billing* adalah sistem pembayaran elektronik berbasis aplikasi untuk pembayaran pajak yang menawarkan kemudahan. Salah satu perubahan yang dilakukan Ditjen Pajak terhadap sistem administrasi perpajakan adalah *e-billing* yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sesuai dengan keputusan Ditjen Pajak nomor KEP-359/PJ/2013 tentang uji coba

implementasi Sistem Pembayaran Pajak Elektronik (*E-Billing System*) pada Sistem Modul Penerimaan Negara, penunjukan KPP dan Wajib Pajak (Nilla & Widyawati, 2021:5)

### 3.2.2.3 Kualitas Pelayanan

Proses membantu wajib pajak dengan cara tertentu melalui pelayanan pajak memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk keberhasilan dan kepuasan. Sebaliknya, fiskus adalah setiap dan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu, mengarahkan, atau mempersiapkan segala keperluan yang diperlukan bagi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Rahmatika & Salim, 2021:57).

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel

No	Variabel	Parameter	Skala
	Kepatuhan WP (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara sukarela membayar dan melaporkan pajak.</li> <li>2. Mengisi formulir SPT secara benar, jelas serta lengkap</li> <li>3. Tepat waktu dalam membayar pajak.</li> <li>4. Melaksanakan pelaporan secara tepat waktu</li> <li>5. Tak pernah menerima surat teguran</li> <li>6. Melalukan pendaftarkan diri sebagai WP guna mempunyai NPWP</li> <li>7. Saya mendaftarkan diri jadi WP guna pemenuhan kewajiban sebagai warga negara</li> <li>8. Bersedia membayar denda apabila saya sebagai wajib pajak terlambat membayar SPT</li> </ol>	<i>Likers</i>

**Lanjutan Tabel 3. 1** Operasional Variabel

	<i>E-Filling</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa melakukan lapor SPT kapan saja</li> <li>2. Pelaporan SPT yang mudah</li> <li>3. Pelaporan SPT yang cepat</li> <li>4. Lebih hemat dan ramah lingkungan</li> <li>5. Lebih akurat ketika melakukan pelaporan SPT</li> <li>6. Tampilan <i>e-filling</i> yang mudah untuk dibaca, maka saya mudah untuk mengertinya</li> <li>7. Sistem <i>e-filing</i> dengan efektif mencukupi kebutuhan yang hubungannya dengan pelaporan pajak</li> <li>8. Akan terus mempergunakan <i>e- filling</i> guna pelaporan pajak sebab memiliki fitur yang membantu dalam melaporkan pajak</li> </ol>	<i>Likers</i>
	<i>E-Billing</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa melakukan pembayaran SPT kapan dan dimana saja</li> <li>2. Proses pembayaran SPT lebih sederhana</li> <li>3. Pembayaran dapat melalui bank dan kantor pos</li> <li>4. Lebih hemat dan ramah lingkungan</li> <li>5. Proses pembayaran lebih jelas dan terperinci</li> <li>6. Sistem <i>e-billing</i> mempermudah memenuhi kewajiban SPT</li> <li>7. Sistem <i>e-billing</i> menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran</li> <li>8. Sistem <i>e-billing</i> memiliki waktu pelayanan lebih lama</li> </ol>	<i>Likers</i>

**Lanjutan Tabel 3. 1** Operasional Variabel

	Kualitas Pelayanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pajak sudah memberi pelayanan pajak secara baik</li> <li>2. Petugas pajak selalu memposisikan WP dengan adil</li> <li>3. Petugas pajak selalu mempertimbangkan keberatan WP atas pajak yang dikenakan</li> <li>4. Penyuluhan yang dijalankan petugas pajak bisa membantu pemahaman WP terkait hak dan kewajibannya sebagai WP.</li> <li>5. Petugas pajak memudahkan dalam melakukan pelaporan SPT</li> <li>6. Kantor pajak memberikan sarana dan prasana yang nyaman untuk wajib pajak</li> <li>7. Perlengkapan dan peralatan pelayanan pajak ini mencukupi dan pada keadaan yang baik</li> <li>8. Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data WP</li> </ol>	<i>Likers</i>
--	-------------------------	---	---------------

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

adalah keseluruhan kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik dan mencakup wilayah penelitian. Atau, seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang peneliti minati disebut populasi. Akibatnya, populasi adalah seluruh rangkaian variabel yang dapat digunakan untuk menarik beberapa kesimpulan (Yanto & Tenriajeng, 2020:247)

Seluruh populasi survei ini, 400.034 WP, tercatat di KPP Pratama Batam Selatan pada tahun 2022.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi beserta ciri-cirinya. Jika terdapat populasi yang besar dan peneliti tidak dapat mempelajari setiap anggota populasi (Yanto & Tenriajeng, 2020: 248) Rumus Slovin digunakan untuk menentukan penentuan sampel, yang digunakan untuk memilih sampel penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

**Rumus 3. 1 Slovin**

Penjelasan :

N, yakni jumlah anggota sampel N, yakni jumlah anggota populasi

E, yakni Error Level (tingkat kesalahan) sebanyak 5 persen (0,05) Dengan

rumus slovin itu, besaran sampelnya :

$$N = \frac{400.034}{1+400.034 \times (0,05)^2}$$

$$= \frac{400.034}{1+1.000,085}$$

$$= \frac{400.034}{2.000,085}$$

$$= 199,999$$

$$= 200 \text{ ( 400 Responden )}$$

Ukuran populasi adalah 400.034 dan kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima (e) toleransi adalah 0,05 untuk ketidakakuratan. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini bertambah menjadi 400 sampel WP yang telah terdaftar sebagai WP di KPP Pratama Batam Selatan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pernyataan responden diberi nomor, dan skor peserta survei berasal dari kuesioner penelitian., merupakan penggunaan data kuantitatif dalam survei ini.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Survei ini menggunakan data primer, artinya data dikumpulkan tanpa harus melalui pihak ketiga langsung dari peserta, mengumpulkan data dari kuesioner peserta yang telah diisi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data survei adalah teknik survei kuesioner, atau metode yang mengumpulkan tanggapan dan pertanyaan dari responden. Setiap wajib pajak menerima survei melalui *Google Forms*.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1. Uji Instrumen**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas**

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu alat ukur valid (valid) atau tidak. Pertanyaan kuesioner adalah alat ukur yang dibahas di sini. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Korelasi Pearson digunakan dalam uji validasi ini. Dengan kata lain, hubungan yang ditentukan dengan menggunakan tingkat signifikansi (sig.) antara

skor total dan skor setiap pertanyaan. 5% menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut valid atau sebaliknya (Janna & Herianto, 2021:2)

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]^{1/2}}$$

**Rumus 3. 2 Uji Validitas**

Penjelasan :

- r = koefisien korelasi
- n = total sampel
- X = Cari tempat pernyataan
- Y = total angka item pernyataan
- $\sum x$  = total angka item pernyataan
- $\sum y$  = total angka item pernyataan
- $\sum xy$  = total kali x serta y

### 3.6.1.2 Uji Reabilitas

Suatu indeks yang dikenal sebagai uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten alat ukur tersebut, atau tetap sama setelah dilakukan pengukuran berulang kali. Bila beberapa kali pengukuran dilakukan dengan hasil yang sama, suatu alat ukur dikatakan reliabel.

Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah variabel ini digunakan tanpa kesalahan atau tidak. untuk menjamin hasil yang konsisten meskipun beberapa tes. Data dikatakan reliabel jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06 begitu juga sebaliknya (Janna & Herianto, 2021:6)

$$r = \left[ \frac{\sum ab^2}{(k-1)} \right] \left[ \frac{1}{at^2} \right]$$

**Rumus 3. 3 Uji Reabilitas**

Penjelasan :

- r = reliabilitas instrumen
- k = total butir pertanyaan
- $\sum ab^2$  = total varians skor tiap butir pertanyaan
- $at^2$  = Varian total

### 3.6.2. Analisis Deskriptif

Tanpa perlu analisis, statistik deskriptif memberikan gambaran tentang subjek utama yang dipelajari melalui sampel atau populasi data dan kemudian menarik kesimpulan yang valid untuk masyarakat umum. Nilai rata-rata (mean), standar deviasi (SD), dan maksimum (maks.) merupakan contoh statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran atau gambaran tentang data. minimal (minimum)

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji Kolmogrov-Smirnov, yang menentukan sebaran data nilai residual non parametrik dan memerlukan perolehan nilai signifikansi 0,05 atau lebih tinggi untuk menghasilkan data yang terdistribusi normal, merupakan uji pertama yang harus dilalui. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. (Aryanti et al., 2022:36)

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berguna untuk menentukan apakah variabel bebas tersusun secara linier yang menimbulkan nilai toleransi secara keseluruhan. Tidak

terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Jika VIF lebih besar dari 10 dan variabel independen tidak memiliki skor 0,10 (Isnaeni et al., 2021:9)

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat signifikansi dan memahami model regresi. Tes Park Glejser adalah metode yang digunakan dalam tes ini. Semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika signifikansi hitung lebih besar dari 0,05. (Isnaeni et al., 2021:10)

### 3.6.4. Uji Regresi Linier Berganda

Pengukuran antara dua variabel atau lebih dan tampilan arah jalur antara variabel dependen dan variabel independen adalah tes yang dilakukan dalam latihan analisis regresi. Karena banyaknya variabel bebas, penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. (Isnaeni et al., 2021:9). Adapun rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

Persamaan regresi yang dirumuskan ialah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3. 4** Regresi Linier  
Berganda

Penjelasan:

Y : kepatuhan WPOP

a : konstanta

b1 : koefisien *E-Filling*

b2 : koefisien *E-Billing*

b3 : koefisien kualitas pelayanan

X1 : *E-Filling*

X2 : *E-Billing*

X3 : Kualitas Pelayanan

e : error

### **3.6.5. Uji Hipotesis**

#### **3.6.5.1 Uji T**

Berdasar (Isnaeni et al., 2021:10), Keefektifan masing-masing variabel independen dalam penelitian ini dalam menjelaskan sekurang-kurangnya sebagian dari variabel dependen dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik. Uji t akan menggunakan ini sebagai titik awal untuk membuat keputusan:

- a. Jika sig adalah angka probabilitas.  $> 5\%$  menunjukkan bahwa hipotesis ditolak. Fakta bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh data ini.
- b. Jika sig adalah angka probabilitas. Hipotesis diterima bila kurang dari  $5\%$ . Menurut data ini, variabel dependen secara signifikan dipengaruhi oleh variabel independen.

#### **3.6.5.2 Uji F**

Untuk mengetahui pengaruh signifikan perubahan variabel bebas dan variabel terikat secara simultan digunakan pengujian signifikansi simultan. (Isnaeni et al., 2021:10). Pengambilan kesimpulan pada pengujian ini berdasar probabilitas dengan ketetapanya :

- a. Bila Probabilitas signifikan  $> 5$  persen berarti  $H_a$  tak diterima.

b. Sebaliknya bila angka Probabilitas signifikan  $< 5$  persen berarti  $H_0$  diterima

### **3.6.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel bebas dapat menggambarkan variabel terikat. Adjusted R Square nol berarti bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Isnaeni et al., 2021:10). Bila angka *Adjusted R Square* mendekati satu, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel bebas punya dampak pada variabel terikat.

## **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.7.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Batam Selatan. Lokasinya di Gedung Adhya Tower Blok A1 Komp Bisnis Permata Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Kota Batam, Kota Batam.

