

BAB III

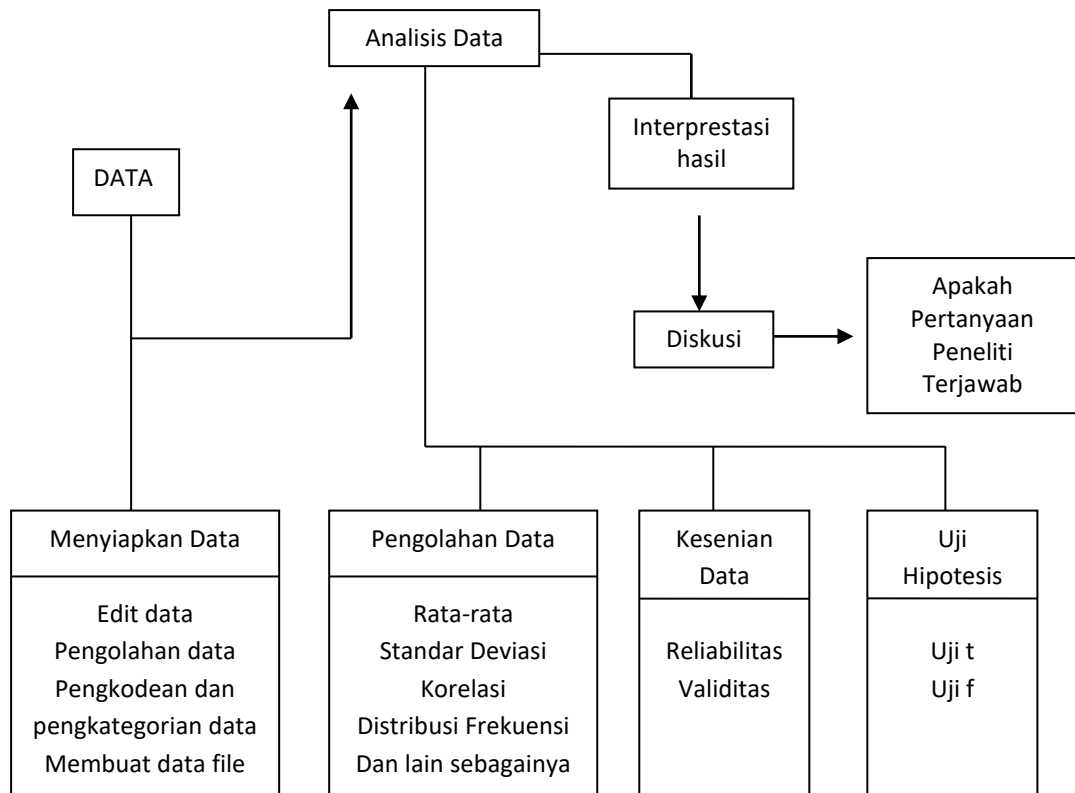
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Efferin, Darmadji dan Tan (2008:48) desain penelitian (*research design*), adalah merupakan *framework* dari suatu penelitian ilmiah. Desain penelitian yang baik akan menjadi menentukan keberhasilan serta kualitas dari suatu penelitian ilmiah. Dengan menyusun suatu desain penelitian, peneliti pada dasarnya membuat arahan tentang berbagai hal yang harus dilakukan dalam upaya untuk melakukan suatu penelitian ilmiah.

Desain penelitian juga merupakan tulang punggung (*back bone*) dari suatu penelitian, sehingga penyelesaian penyusunan desain studi, dapat dikatakan 50% dari proses penelitian telah selesai dilakukan, hal ini disebabkan, setelah desain penelitian selesai dibuat, peneliti tinggal melaksanakan segala sesuatu yang telah dituangkan dalam desain penelitiannya tersebut secara konsisten.

Desain penelitian pada dasarnya juga mencerminkan standar mutu yang hendak diraih oleh peneliti, dalam arti, pembaca dapat dengan mudah menilai kualitas dari suatu penelitian hanya dengan mencermati desain studi suatu penelitian. pada penelitian ini, peneliti menggambarkan desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah bagaimana menemukan dan mengukur variabel-variabel tersebut di lapangan dengan merumuskan secara singkat dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) point skala Likert,

yaitu: nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

3.2.1. Kompetensi Pelayanan *Account Representative* (X₁)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu). Menurut Hooghiemstra dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan. Kompetensi adalah keterampilan, pengetahuan, sikap dasar serta nilai yang dicerminkan ke dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang sifatnya berkembang, dinamis, terus menerus serta dapat diraih setiap waktu.

Jika diartikan secara istilah, definisi kompeten adalah kecakapan atau keterampilan yang dimiliki seseorang dalam bidangnya, sedangkan pengertian kompetensi adalah kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menunjukkan dan mengaplikasikan keterampilannya tersebut di dalam kehidupan nyata.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kompetensi Pelayanan (X₁)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kompetensi Pelayanan (X ₁)	Keahlian komunikasi (Yohanna, 2014:43)	Dapat menyelesaikan profil wajib pajak dengan tepat waktu	1 - 3	Likert
		Dapat menjadi sarana konsultasi dengan baik kepada wajib pajak		
		Memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang		
Kompetensi Pelayanan (X ₁)	Update peraturan pajak (Yohanna, 2014:43)	Selalu menginformasikan dan mensosialisasikan setiap peraturan-peraturan pajak yang baru/ mengalami perubahan	4	Likert
		Sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak		
		Selalu memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak Dalam menangani permasalahan perpajakan melakukan penjelasan perpajakan secara khusus		

3.2.2. Kredibilitas Pelayanan *Account Representative* (X₂)

Pengertian kredibilitas secara umum adalah keadaan / kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya. Menurut Ratminto dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) kredibilitas ialah kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan.

Tabel 3.2 Operasional Variabel Kredibilitas Pelayanan (X₂)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kredibilitas Pelayanan (X ₂)	Sikap kejujuran (Mayer et al, dalam Rofiq, 2009:32).	Menolak menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung	1 – 3	Likert
		Menolak segala pemberian dalam bentuk apapun dari wajib pajak		
		Menolak melakukan kompromi dengan wajib pajak dalam menentukan wajib pajak terutang		
	Kepercayaan wajib pajak (Irawan dan Sudjiarto, 2013:290)	Memberikan pelayanan kepada wajib pajak tidak dicampur-tangani (diintervensi) oleh pihak lain	4	Likert
	Membuat wajib pajak lebih terbuka (Irawan dan Sudjiarto, 2013:290)	Memiliki seni komunikasi yang baik, untuk menunjang tugasnya dalam memberikan bimbingan kepada wajib pajak	5 - 7	Likert
		Memiliki kepercayaan diri (Self Confidence) dalam melakukan himbauan kepada wajib pajak		
		Kepercayaan terhadap pemungut pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat		

3.2.3. Pengawasan *Account Representative* (X₃)

Fungsi Pengawasan yang dilakukan *account representative* yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan

perhatian *account representative* terhadap wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor dan dihimbau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.

Tabel 3.3 Operasional Variabel Pengawasan (X_3)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Pengawasan (X_3)	Pengawasan Kepatuhan Formal dan material	Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya Menerbitkan Surat Teguran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal Cermat dalam melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban pajak anda Mengawasi kepatuhan pajak para wajib pajak secara ramah Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak Menyediakan informasi lainnya mengenai faktor resiko industri yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak	1 - 7	Likert

Sumber: PMK79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

3.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Ismawan (2001:82) dalam (Sandi, 2010) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan suka rela. Kepatuhan suka rela merupakan tulang punggung sistem *self assesment* di mana wajib pajak bertanggung jawab

menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y₁)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y ₁)	Pendaftaran NPWP	Wajib pajak sudah mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP untuk membuat NPWP	1	Likert
	Tepat waktu dalam penyetoran	Wajib pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu	2	Likert
	Tepat waktu dalam pelaporan	Wajib pajak paham dengan kewajiban pajaknya Wajib pajak mengisi formulir dengan benar	3 - 4	Likert
	kesadaran	Wajib pajak sadar atas kewajiban pajaknya Mengalokasikan dana untuk membayar pajak Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara	5 - 7	Likert

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan yang berjumlah 278.973 wajib pajak.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan dalam penelitian 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{278.973}{1 + 278.973(0,05)^2}$$
$$= 399,43 = 400$$

Dengan menggunakan rumus di atas bahwa dengan populasi sebanyak 278.973 orang wajib pajak, tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% maka dapat diketahui sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 400 orang wajib pajak dengan pembulatan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data menurut sumbernya dapat diklasifikasikan dalam data internal, data eksternal, data primer dan data sekunder. Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh secara langsung melalui metode kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142). Dalam mewawancarai responden menggunakan alat yaitu kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang disebar kepada responden sesuai dengan permasalahan dari

variabel kredibilitas, kompetensi, pengawasan seorang *account representative* yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan dari responden.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:29) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan data yang ada dalam penelitian. Analisis statistik deskriptif bertujuan menggambarkan penjelasan mengenai prosentase berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan terakhir, dan lainnya. Data diperoleh dari kuesioner yang kembali. Data yang diperoleh akan disortir terlebih dahulu dengan kualifikasi yang telah ditentukan. Pertama, kuesioner yang disebar harus diisi oleh orang yang tepat dan kedua, setiap item pertanyaan diisi dengan lengkap. Setelah disortir, data tersebut dianalisis secara deskriptif yang meliputi menghitung nilai *mean*, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuesioner yang digunakan.

3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir, korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*. Jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05) maka dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Namun jika sebaliknya maka bernilai negatif atau positif tetapi lebih kecil dari r tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05), maka butir pertanyaan dinyatakan invalid atau harus dihapus.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:268) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama,

atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Reliabilitas sebenarnya adalah alat 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 (Ghozali, 2016:47).

Menurut Ghozali (2016:48) Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang. Di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012:61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Uji normalitas ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai *kolmogorov-smirnov* $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai *probability Sig* (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Wibowo, 2012:87).

Dengan kriteria pengambilan keputusan suatu model regresi bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai nilai VIF di bawah 10
2. Mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10

Jika variabel bebas dapat memenuhi kriteria tersebut maka variabel bebas tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas

lainnya.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari satu residual pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara lain prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

3.5.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2011:275).

Berdasarkan rancangan penelitian sebelumnya, pengaruh variabel dependen dan independen dinyatakan sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂	= Koefisien Estimasi Model
X ₁	= Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i>
X ₂	= Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i>
X ₃	= Pengawasan <i>Account Representative</i>
e	= Variabel Pengganggu

3.5.4.1. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012:135).

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut;

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2 (ry_{x_1}) (ry_{x_2}) (rx_1 x_2)}{1 - (rx_1 x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = korelasi variabel x_1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x_2 dengan y

$rx_1 x_2$ = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.4.2. Uji T

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05 (Ghozali, 2016:171). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

3.5.4.3. Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel

dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2016:171).

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (H_0 ditolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova. Model signifikan selama kolom signifikansi (%) < Alpha (Kesiapan berbuat salah tipe 1, yang menentukan peneliti sendiri, ilmu sosial biasanya paling besar alpha 10%, atau 5% atau 1%). Dan sebaliknya jika F hitung < F tabel, maka model tidak signifikan.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Adhiya Building Tower Blok A/1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah Sukajadi, Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian yang ditunjuk ialah dimulai pada minggu kedua bulan Oktober 2016 sampai Maret 2017 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Okt 2016	Nov 2016	Des 2016	Jan 2017	Feb 2017	Mar 2017
1	Studi pustaka						
2	Pemutusan Judul						

3	Pengajuan Proposal Skripsi						
4	Pengambilan Data						
5	Pengolahan Data						
6	Penyusunan Laporan Skripsi						
7	Pengujian Skripsi						
8	Peyerahan Hasil Skripsi						
9	Penerbitan Jurnal						
10	Penyelesaian Skripsi						