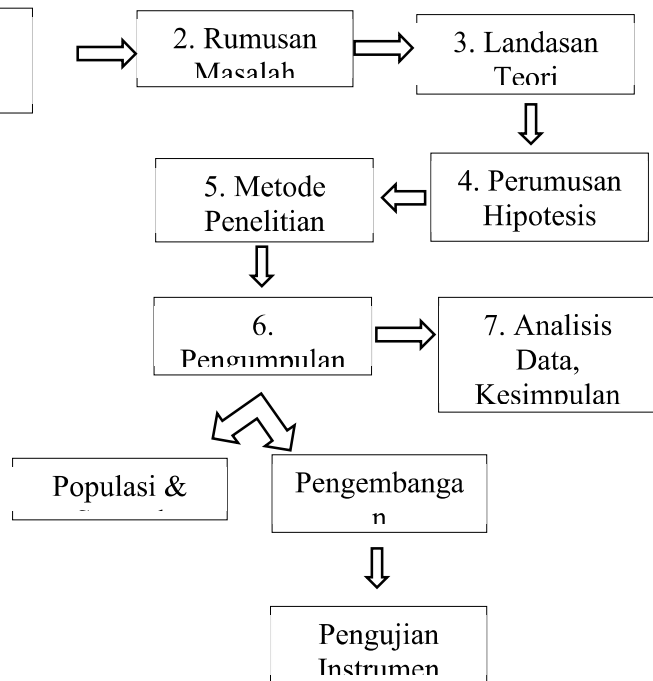


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk penelitian ini, karena penelitian ini melibatkan penggunaan analisis data numerik untuk memeriksa, menjelaskan, dan menginterpretasikan pengaruh sosial yang tidak dapat dikuantifikasikan atau dijelaskan melalui pendekatan kualitatif (Sarazkha Addina, 2020: 11). Berikut ini adalah contoh dari desain penelitian ini:



Gambar 3. 1. Desain Penelitian

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu objek yang akan diteliti oleh para peneliti (Dolet Unaradjan, 2019:103). Penelitian ini digunakan untuk menguji factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu:

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel dependen atau disebut juga variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain (Dolet Unaradjan, 2019:113). Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

Berikut merupakan indikator Variabel Dependen dalam penelitian ini :

Tabel 3. 1. Tabel Indikator Dependen

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> (Y)	1. Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien. 2. Sistem <i>e-filing</i> memfasilitasi pelaporan yang cepat.	<i>Likers</i>

	<p>3. Pengajuan pajak secara elektronik dapat menghasilkan penghematan biaya dan energi.</p> <p>4. Memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak secara efisien.</p> <p>5. Dapat memperoleh informasi yang wajib pajak butuhkan saat menggunakan <i>e-filing</i></p> <p>Sumber Indikator : (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018)</p>	
--	---	--

3.2.2 Variabel Independen

Variabel Independen atau biasa disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Dolet Unaradjan, 2019:114).

Terdapat 3 variabel independent dalam penelitian ini yaitu : Kualitas Sistem (X1), Persepsi Kemudahan (X2) serta Keamanan dan Kerahasiaan (X3). Berikut merupakan indikator pada variable independent dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3. 2. Tabel Indikator Independen

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	1. System <i>e-filing</i> dapat diandalkan Ketika melakukan pelaporan pajak 2. Dapat dikoreksi Ketika melakukan kesalahan dalam melaporkan pajak 3. Data pelapor tersimpan dengan baik dan akses informasinya cepat 4. Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk diakses 5. Dapat digunakan kapan saja Sumber Indikator : (Putri & Tambun, 2018).	<i>Likers</i>
Persepsi Kemudahan (X2)	1. Mempelajari Penggunaan <i>e-filing</i> mudah 2. Interaksi dengan <i>e-filing</i> jelas dan dipahami	<i>Likers</i>

	<p>3. Secara keseluruhan menggunakan sistem <i>e-filing</i> mudah</p> <p>4. Mudah beradaptasi dengan <i>e-filing</i></p> <p>5. Mudah untuk menjadi terampil menggunakan <i>e-filing</i></p> <p>Sumber Indikator : (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018)</p>	
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	<p>1. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan <i>e-filing</i> aman.</p> <p>2. Dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi</p> <p>3. Percaya bahwa <i>e-filing</i> dapat menjaga kerahasiaan</p> <p>4. Tidak khawatir dengan masalah keamanan <i>e-filing</i></p>	<i>Likers</i>

	<p>5. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam <i>e-filing</i> tidak mempengaruhi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak</p> <p>Sumber Indikator : (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018)</p>	
--	---	--

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek atau individu yang dipilih dan dipelajari dengan cermat oleh seorang peneliti untuk membuat temuan berdasarkan informasi. Populasi mengacu pada sekelompok individu yang secara akademis dideskripsikan berdasarkan ciri-ciri tertentu dan jumlahnya (Dolet Unaradjan, 2019: 110). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan pada tahun 2022 yang berjumlah 61.479 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk secara akurat mencerminkan populasi yang lebih besar yang sedang diteliti. Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data dan memiliki kapasitas untuk mewakili seluruh populasi dengan benar (Dolet Unaradjan, 2019: 112). Ukuran sampel untuk penelitian ini akan dipilih dengan menggunakan Rumus Slovin.

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

Rumus 3. 1. Slovin

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = *Error Level* (tingkat kesalahan) sebesar 5% atau 0,05

Dari perhitungan rumus diatas, berikut ini merupakan total perhitungan sampel dari penelitian ini :

$$n = \frac{61,479}{1 + (61,479 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{61,479}{154,6975} = 398$$

Keseluruhan populasi, yang diwakili oleh simbol N , terdiri dari 61.479 orang, sedangkan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yang diwakili oleh simbol e , adalah 5% atau 0,05. Dengan menggunakan metode Slovin, maka dapat dipastikan bahwa penelitian ini membutuhkan jumlah sampel sebanyak 398 orang yang melakukan pelaporan pajak secara elektronik di KPP Pratama Batam Selatan. Data yang diperoleh untuk penelitian ini bersifat kuantitatif, yang terdiri dari tanggapan numerik dari peserta yang mengisi kuesioner tentang Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kerahasiaan dalam *E-filing*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Penelitian ini bergantung pada data primer sebagai sumber informasi utama. Data utama dalam penelitian ini berupa tanggapan numerik yang diperoleh dari peserta survei yang mengevaluasi Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan dan Keamanan, dan Kerahasiaan dalam *E-filing*. Tanggapan-tanggapan ini mengukur tingkat kepuasan para pembayar pajak dalam hal pelaporan SPT mereka.

Survei ini disebarkan dan kemudian diisi oleh responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT. Para peserta terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dan menggunakan Google Form untuk mengisi survei.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metodologi survei dengan menggunakan pendekatan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Para peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah instrumen survei yang digunakan untuk menilai sikap, perspektif, dan persepsi individu atau kolektif tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93).

Penelitian ini menggunakan strategi pengambilan sampel secara acak untuk memilih sampel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bahri & Listorini (2019: 163), sampel tergolong sederhana karena pemilihan anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Akibatnya, setiap orang dalam populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel atau mencerminkan populasi secara keseluruhan.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah salah satu jenis analisis statistik yang berfokus pada penyediaan deskripsi data yang lebih rinci daripada membuat kesimpulan yang luas atau generalisasi dari data tersebut (Sugiyono, 2017: 147). Menghitung rata-rata,

nilai tengah, dan ukuran penyebaran dari kumpulan data penelitian adalah aspek penting dari statistik deskriptif.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Keabsahan suatu kuesioner dapat dinilai dengan uji validitas. Suatu kuesioner dianggap sah jika pertanyaan-pertanyaannya memberikan data yang dapat dievaluasi secara kuantitatif (Ghozali, 2016:52). Rumus korelasi Pearson digunakan untuk menilai validitas setiap item. Dalam penelitian ini, ambang batas signifikansi sebesar 0,05 digunakan untuk koefisien korelasi Pearson.

Uji Validitas bergantung pada dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai R hitung $>$ nilai R tabelnya yaitu sebesar 0,05 Sehingga dapat dikatakan data Valid.
- b. Apabila nilai R hitung $<$ nilai R tabelnya yaitu sebesar 0,05 Sehingga dapat dikatakan data tidak Valid.

3.5.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik yang digunakan untuk mengevaluasi ketergantungan dan ketepatan suatu kuesioner, yang berfungsi sebagai indikasi variabel atau konstruk tertentu (Ghozali, 2016:47). Suatu kuesioner dianggap dapat dipercaya jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha sama dengan $\geq 0,06$.

Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji Validitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila angka CronbachAlpha $> 0,60$ Sehingga dapat dikatakan data tersebut reliabel.
- b. Apabila angka CronbachAlpha $< 0,60$ Sehingga dapat dikatakan data tersebut tidak reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mendeteksi adanya penyimpangan dari asumsi klasik persamaan regresi berganda. Pengujian ini meliputi pengujian normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk memastikan apakah variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi menganut distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:54). Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk mengevaluasi normalitas data dalam penelitian ini.

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas ini adalah :

- a. jika $\text{sig} > 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

- b. dan sebaliknya jika $\text{sig} < 0,05$, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berhasil mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka disebut sebagai masalah multikolinieritas. Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance berfungsi sebagai penanda untuk mengevaluasi ada atau tidaknya multikolinieritas. Ambang batas nilai VIF ditetapkan sebesar 10, sedangkan nilai T ditetapkan sebesar 0,10 (Ghozali, 2016:104).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas ini adalah:

- a. Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* (T) lebih dari 0,10 berarti terjadi multikolinieritas.
- b. Sebaliknya, jika diketahui nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (T) kurang dari 0,10 berarti terjadi multikolinieritas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi variasi dalam varians residual untuk semua pengamatan. Heteroskedastisitas mengacu pada tidak adanya variasi dalam varians residual antara dua pengamatan. Heteroskedastisitas terjadi ketika ada perbedaan dalam

varians residual. Penelitian ini menggunakan uji Grafik ScatterPlot untuk menilai heteroskedastisitas. Uji ini menguji akumulasi titik-titik baik di atas maupun di bawah dengan menilai penyebarannya. Selain itu, uji ini menjamin bahwa titik-titik data tidak menunjukkan pola siklus pertumbuhan, kontraksi, dan pertumbuhan berikutnya. Oleh karena itu, data tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metodologi yang menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan dalam bentuk umum, seperti yang diuraikan oleh Ghozali (2016:93):

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

Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda

Keterangan :

Y : Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*

a : konstanta

b₁ : koefisien untuk kualitas sistem

b₂ : koefisien untuk persepsi kemudahan

b₃ : koefisien untuk keamanan dan kerahasiaan

X1 : kualitas sistem

X2 : persepsi kemudahan

X3 : keamanan dan kerahasiaan

e : error

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

Uji t digunakan untuk memastikan dampak dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan apakah X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh yang berbeda atau parsial terhadap Y, kita dapat menggunakan uji t untuk menilai signifikansi hubungan antara kedua variabel. Ambang batas signifikansi sebesar 5% digunakan dalam percobaan ini. Ghazali (2016) memasukkan angka ini sebagai indikator yang lazim digunakan dalam penelitian, selain tingkat signifikansi 5% dan 0,05.

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji T ini adalah :

- a. Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka H_a diterima yang berarti variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- b. Sedangkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_a ditolak secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier berganda sebagai alat analisis untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan uji statistik F untuk mengevaluasi pengaruh secara bersama-sama dari (X1), (X2), dan (X3) terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2016:96). Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (ukuran standar yang banyak digunakan dalam penelitian yang menunjukkan nilai 5% atau 0,05).

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji F ini adalah :

- a. Jika nilai signifikansi penelitian $< 0,05$ maka H_a diterima dan menolak H_o .
- b. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka H_o diterima dan H_a ditolak.

3.5.5.3 Uji Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Informasi ini diambil dari esai tahun 2016 yang ditulis oleh Ghozali, khususnya dari halaman 98. Koefisien determinasi, sering dikenal sebagai R Square, termasuk dalam bagian Model Summary dari output SPSS. Nilai R Square sebesar 0,5 dianggap dapat diterima dalam kisaran 0 hingga 1.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, yang beralamat Di Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia Kode pos 29444.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Untuk Memperoleh data dan informasi survei ini membutuhkan proses dan waktu agar survei dan proses ini dapat dilakukan. Proses penelitian ini dilakukan mulai September 2023 hingga Januari 2024.

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan																	
		Sept		Okt				Nov				Des				Jan			
		2023		2023				2023				2024				2024			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan & Input Judul	■	■																
2.	Penyelesaian Proposal & Revisi			■	■	■	■												
3.	Penyusunan & Penyebaran Kuesioner							■	■	■	■								
4.	Pengumpulan dan Pengolahan Data											■	■	■	■				
5.	Penyelesaian Skripsi															■	■	■	■
6.	Upload Jurnal																	■	■
7.	Penyerahan Skripsi																	■	■