

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Pontianak. Obyek penelitian ini juga digunakan sebagai wilayah untuk menyebar kuesioner untuk mengetahui adanya pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan terhadap penerapan sistem *e-filing*.

B. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sudah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Subyek yang digunakan itu untuk menilai pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan terhadap penerapan sistem *e-filing*. adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

C. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Dengan tujuan untuk melihat apakah adanya pengaruh dari dua variabel atau lebih, menurut Sugiyono(2003). Data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari survey yang telah disebar kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert yang terdapat dalam kuesioner. Dalam skala likert tersebut diberikan beberapa jawaban pilihan

dari setuju sampai sangat tidak setuju berkaitan dengan pernyataan mengenai pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, kerahasiaan sistem, dan penerapan *e-filing*. Penyebaran kuesioner tersebut nantinya akan dilakukan di berbagai instansi lembaga pemerintah.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Untuk pemilihan sampel dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*, yaitu bahwa informasi akan dikumpulkan dari anggota populasi yang bisa ditemukan secara mudah untuk memberikan informasi tersebut. Sampel diambil yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode survey yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Menurut Sekaran (2011) kuesioner yaitu daftar pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan untuk dijawab oleh responden.

Kuesioner disebar di instansi pemerintah yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kuesioner ini bersifat tertutup yang dimana jawaban sudah disediakan oleh peneliti, responden hanya menjawab yang sudah disediakan. Untuk pengukuran variabel menggunakan skala likert 1-4. Jawaban dari setiap item menggunakan gradasi sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

F. Denifisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukurannya

1. *E-filing* (Surat Pemberitahuan Online)

e-filing yaitu penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui website Direktorat Jendral Pajak. *e-filing* merupakan bentuk elektronik dari SPT yang melalui website Direktorat Jendral Pajak. Alat ukur yang akan digunakan yaitu dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-4. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Anis (2016) yang mencakup 3 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang pengarsipan data yang lebih praktis, fitur menggunakan *e-filing*, mengefesiensikan berkas dalam pemrosesan data perpajakan. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur penerapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi *e-filing* sangat membantu mengefesienkan berkas melalui website dalam memproses data perpajakan
- b. Pengarsipan data juga dapat dilakukan dengan lebih praktis apabila menggunakan aplikasi *e-filing*
- c. Saya akan selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu saya

2. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak yaitu tujuan utama dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ingin memperbaiki kinerja yang ada dikantornya. Wajib pajak juga merupakan salah unsur terpenting dalam penilaian pada kantor pajak, maka keberadaannya juga harus diperhatikan dengan baik. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan wajib pajak adalah dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-4 poin. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Anis (2016) yang mencakup 3 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang informasi yang dibutuhkan wajib pajak, pelayanan informasi yang diterima, merasa puas terhadap kualitas aplikasi yang diharapkan. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Anis (2016), juga mengukur kepuasan wajib pajak melalui kuesioner sebagai berikut:

- a. Dalam setiap informasi yang dibutuhkan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak.
- b. Atas pelayanan informasi yang saya terima, saya berkeinginan tetap akan memakai aplikasi *e-filing*
- c. Saya merasa puas karena kualitas dari aplikasi *e-filing* sesuai dengan harapan saya

3. Pemahaman pajak

Pemahaman pajak adalah tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak yang dimana untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berupa mendaftar, menyetor, menghitung serta melapor sesuai dengan Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Alat ukur yang akan digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan skala likert 1-4 poin. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Anis (2016) yang mencakup 4 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang sanksi pajak apabila tidak patuh, besaran pajak yang diterima berdasarkan penghasilan bersih, pemahaman dan pengetahuan peraturan pajak, pemahaman dan pengetahuan yang diperoleh melalui training. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Anis (2016), pengetahuan perpajakan diukur melalui kuesioner sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak akan dikenakan apabila saya tidak patuh dan tidak melaksanakan kewajiban perpajakan
- b. Besaran pajak yang saya peroleh dihitung berdasarkan penghasilan bersih dikalikan dengan tarif yang berlaku
- c. Pemahaman dan pengetahuan peraturan pajak saya peroleh dari sosialisasi yang diadakan oleh KPP.

d. Pemahaman dan pengetahuan peraturan pajak saya peroleh dari *training*

4. Kualitas sistem

Kualitas sistem dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang melekat sesuai dengan tujuan diciptakannya suatu sistem. Kualitas sistem akan dijadikan sebagai indikator agar suatu sistem tersebut dapat diterapkan secara konsisten dan disempurnakan sesuai dengan perkembangan zaman sehingga sistem tersebut bisa mencapai keinginan dan tujuan penggunaannya. Alat ukur yang akan digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem dengan menggunakan kuesioner skala likert 1-4 poin. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Anis (2016) yang mencakup 7 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang data informasi sudah tersedia di aplikasi, informasi yang dibutuhkan dari aplikasi dapat diakses dengan mudah, informasi yang dihasilkan akurat dan tidak adanya kesalahan, penyajian informasi yang jelas. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Kualitas sistem diukur oleh Anis (2016) melalui kuesioner sebagai berikut:

a. Data informasi yang saya butuhkan sudah tersedia di dalam aplikasi *e-filing*

- b. Sistem *e-filing* menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan saya
- c. Informasi yang saya butuhkan dari aplikasi *e-filing* dapat diakses dengan mudah dalam waktu yang singkat dan tepat
- d. Informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* akurat, tidak bias dan bebas dari kesalahan
- e. Tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware*
- f. Aplikasi *e-filing* dapat memberikan informasi terkini
- g. Penyajian informasi dalam sistem *e-filing* jelas bagi saya

5. Manfaat sistem

Manfaat sistem dapat didefinisikan ketika pengguna dari suatu sistem dapat dipercaya bahwa sistem tersebut bisa memberikan keuntungan bagi dirinya. Sistem yang dirasa dapat memberikan manfaat untuk mencapai suatu tujuan pengguna, mengakibatkan pengguna akan terus memakai sistem tersebut. Alat ukur yang akan digunakan untuk variabel manfaat yaitu dengan kuesioner skala likert 1-4 poin. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Anis (2016) yang mencakup 4 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang pelaporan pajak yang efektif, proses pelaporan yang lebih sederhana, produktivitas dapat ditingkatkan, performa pelaporan pajak akan meningkat. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anis (2016) persepsi manfaat sistem dapat diukur melalui kuesioner sebagai berikut :

- a. Pelaporan pajak saya akan lebih efektif apabila menggunakan *e-filing*
- b. Proses pelaporan pajak saya lebih sederhana jika menggunakan *e-filing*
- c. Produktivitas saya dapat tingkatkan dengan menggunakan *e-filing*
- d. Performa pelaporan pajak saya akan meningkat jika menggunakan *e-filing*

6. Kerahasiaan sistem

Kerahasiaan dapat didefinisikan sebagai tindakan untuk memastikan tidak adanya akses yang tidak sah terhadap informasi yang tersimpan dalam komputer. Kerahasiaan sistem juga dapat dilihat melalui data penggunaan yang aman dan telah disimpan dari suatu sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Alat ukur yang akan digunakan untuk variabel manfaat yaitu dengan kuesioner skala likert 1-4. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan instrument pertanyaan yang dikembangkan oleh Widyadinata (2014) yang mencakup 3 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisi tentang dapat menjaga kerahasiaan data, tidak khawatir dengan masalah keamanan, tidak mempengaruhi dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak. Dengan skala likert yaitu; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Widyadinata (2014) persepsi kerahasiaan sistem dapat diukur melalui kuesioner sebagai berikut:

- a. Saya percaya bahwa *e-filing* dapat menjaga kerahasiaan data saya
- b. Saya tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-filing*
- c. Permasalahan tingkat kemanan dan kerahasiaan dalam *e-filing* tidak mempengaruhi saya dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Pengujian kualitas instrumen data dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Adapun uji kualitas instrumen data yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilaksanakan dengan maksud untuk memperoleh data atau gambaran valid atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dapat dinilai valid atau tidaknya dengan mampu atau tidaknya kuesioner tersebut menjawab segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan masalah yang diangkat dalam kuesioner. Faktor analisis dipakai untuk pengujian validitas. Pertanyaan dapat dinilai valid apabila hubungan antara total skor dengan tiap – tiap pertanyaan memiliki tingkat signifikan dibawah 0,05 (Ghozali, 2011). Uji ini menggunakan pendekatan Analisis Faktor.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur kuesioner yang akan menunjukkan sejauh mana stabilitas serta konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* mencakup semua variabel. Koefisien *Cronbach Alpha*

adalah koefisien yang menunjukkan seberapa baik suatu instrumen yang berkorelasi positif dengan item lainnya.

Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa Kuesioner jika reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dan apabila koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan >70 maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

Sedangkan menurut Guilford (1953) mengkatagorikan koefisien reliabilitas sebagai berikut:

- a Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,80 – 1,00 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas sangat tinggi
- b Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,60 - 0,80 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas tinggi
- c Jika *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,40 - 0,60 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas sedang
- d Jika *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,20 – 0,40 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas rendah

3. Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas

Pada uji pertama ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dan residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Uji normalitas ini dilakukan dengan menerapkan statistik *non parametrik Kolmogorov-Smirnov*, adapun ketentuan yang harus penuhi:

- Data residual normal ketika nilai sig yang dihasilkan $> 0,05$
- Data tidak residual normal ketika nilai sig yang dihasilkan $< 0,05$

2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan hubungan korelasi antar variabel independen. Data terhindar dari multikolinearitas ketika VIF yang didapatkan kurang dari 10 serta toleransinya lebih dari 0,1. Namun, ketika toleransinya kurang dari 0,1 serta VIF lebih dari 10 maka data akan terkena multikolinearitas.

3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan ketidaksamaan yang terjadi dalam model regresi. Pengujian glejser merupakan pengujian yang dapat digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dengan syarat yang telah ditetapkan:

- Data bebas dari heteroskedastisitas ketika nilai probabilitas dalam suatu data $> 0,05$
- Data terdapat heteroskedastisitas ketika nilai probabilitas dalam suatu data $< 0,05$

C. Uji Hipotesis dan Analisa Data

1. Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Uji ini dipakai untuk memperoleh informasi tentang karakteristik data meliputi nilai maximum, nilai minimum, mean (rata-rata), standar deviasi (simpangan data).

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Linear Berganda (multiple regression)* yang dimana analisis ini digunakan untuk mengetahui antara variabel independen pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, kerahasiaan terhadap variabel dependen yaitu pada penerapan sistem *e-filing*. Dari penjelasan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa didalam model penelitian ini yaitu:

$$e\text{-fin} = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 KLS + \beta_3 MS + \beta_4 KRS + \beta_5 KWP + \varepsilon \quad (1)$$

Keterangan:

e-Fin : Penerapan *e-filing*

KWP : Kepuasan wajib pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

PP = Pemahaman Perpajakan

KLS= Kualitas Sistem

MS = manfaat Sistem

KRS = Kerahasiaan Sistem

ε =Error Term

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2 dan *Adjusted R²*)

Uji *Adjusted R²* agar dapat diketahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen (Nazaruddin dan Basuki, 2015). Nilai *Adjusted R²* yang menggambarkan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah dalam bentuk persentase. Setelah itu sisanya (100% - persentase koefisien determinasi) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model. Nilai koefisien determinasi terletak diantara 0 dan 1. Nilai *Adjusted R²* yang kecil berarti kemampuan variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen.

Sedangkan, jika nilai *Adjusted R*² mendekati 1 maka variabel independen dapat menjelaskan semua informasi untuk memprediksi variabel dependen.

b. Uji Signifikasi (Uji Nilai F)

Uji F agar dapat melihat pengaruh variabel independen secara simultan, dalam tabel ANNOVA (Nazaruddin dan Basuki, 2015). Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikasi. Jika nilai sig $< \alpha$ 0,05 maka terdapat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

c. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2010), uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Hipotesis diterima jika memiliki arah yang sama serta nilai sig yang terdapat dalam penelitian $< 0,05$.