

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian (Wahyudi, 2017). Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2019)” kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka untuk menganalisa hubungan antar variabel independen (yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi dilakukannya penelitian adalah Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. I dan Lt. IV, Jl. Suka Mulia No. 17 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan April 2024 sampai dengan penelitian ini selesai. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Waktu (Bulan) 2024																							
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul																								
2	Pengumpulan Data																								
3	Penyusunan Proposal																								
4	Bimbingan Proposal																								
5	Seminar Proposal																								
6	Perbaikan																								
7	Bimbingan Skripsi																								
8	Jadwal Meja Hijau																								

Sumber : Data Diolah 2024

## 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

### 3.3.1 Populasi

Populasi merupakan objek penelitian. Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak

orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 167.754 wajib pajak pada tahun 2023.

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, Teknik sampel yang akan digunakan adalah Sampling Insidental. *Sampling Insidental* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu, siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan digunakan, maka peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Rumus slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Perhitungan Sampel:

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

$$n = \frac{167.754}{(1 + 167.754 \times (0,10)^2)}$$

$$n = 99,940424$$

$$n = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, secara praktis, secara riil, yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Interval dengan likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Dalam penelitian ini, definisi operasional meliputi variabel-variabel penelitian yaitu variabel independen dan variabel dependen yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP.  Sumber : (Rahayu, 2020)	1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain, 2. Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima, 3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak.  Sumber : (Rahayu, 2020)	Likert
Kompetensi Fiskus (X <sub>1</sub> )	Kompetensi adalah : segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki  Sumber : (Busro, 2019)	1. Pengetahuan 2. Pemahaman 3. Nilai 4. Kemampuan 5. Sikap 6. Minat  Sumber : (Busro, 2019)	Likert
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	Kualitas pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.  Sumber: (Suryani & Darmayanti, 2017)	1. <i>Tangibles</i> . 2. <i>Reliability</i> . 3. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan, 4. <i>Assurance</i> , 5. <i>Emphaty</i>  Sumber: (Ali, 2022)	<i>Likert</i>

e-System Perpajakan (X <sub>3</sub> )	<p><i>Self Assessment System</i> adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.</p> <p>Sumber:(Rahayu, 2017)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).</li> <li>2. Menghitung dana atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap bulan dan setiap tahun.</li> <li>3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos.</li> <li>4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar</li> </ol> <p>Sumber: (Rahayu, 2017)</p>	<i>Likert</i>
---	---	--	---------------

Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode yaitu:

#### 1. Penelitian Lapangan

Merupakan kegiatan yang berpengaruh dengan mengumpulkan data dan mencari data-data objek penelitian yang dapat diperoleh dari instansi yaitu pada KPP Pratama Medan Timur.

#### 2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

### **3.6 Teknik Analisa Data**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji Validitas menguji valid atau tidaknya suatu data. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan seberapa nyata pengujian mengukur apa yang harusnya diukur. Hasil jawaban kuisisioner para responden diuji validitas terlebih dahulu, untuk mengukur valid tidaknya (sah tidaknya) suatu kuisisioner. Hasil rhitung kita bandingkan dengan rtabel dimana  $df = n-2$  dengan signifikansi 5%. Jika  $rtabel < rhitung$  maka kuisisioner tersebut dinyatakan valid.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi (*2-tailed*) sebesar 5% (0,05) dan  $df = n-2$ , artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan

terhadap skor total. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel independen (Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan) dan variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak) pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>)**

No	r <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0.827	0.361	Valid
2	0.478	0.361	Valid
3	0.507	0.361	Valid
4	0.516	0.361	Valid
5	0.688	0.361	Valid
6	0.460	0.361	Valid
7	0.660	0.361	Valid
8	0.741	0.361	Valid
9	0.536	0.361	Valid
10	0.814	0.361	Valid
11	0.852	0.361	Valid
12	0.674	0.361	Valid

Tabel 3.4 di diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kompetensi Fiskus memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kompetensi Fiskus yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No	r <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0.446	0.361	Valid
2	0.646	0.361	Valid



3	0.529	0.361	Valid
4	0.488	0.361	Valid
5	0.552	0.361	Valid
6	0.555	0.361	Valid
7	0.495	0.361	Valid
8	0.716	0.361	Valid
9	0.564	0.361	Valid
10	0.775	0.361	Valid

Tabel 3.5 di diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas *E-System* Perpajakan ( $X_3$ )**

No	$r_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0.835	0.361	Valid
2	0.484	0.361	Valid
3	0.503	0.361	Valid
4	0.567	0.361	Valid
5	0.677	0.361	Valid
6	0.490	0.361	Valid
7	0.644	0.361	Valid
8	0.768	0.361	Valid
9	0.499	0.361	Valid
10	0.826	0.361	Valid

Tabel 3.6 di diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel *E-System* Perpajakan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel *E-*

*System* Perpajakan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

No	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.417	0.361	Valid
2	0.858	0.361	Valid
3	0.624	0.361	Valid
4	0.629	0.361	Valid
5	0.846	0.361	Valid
6	0.858	0.361	Valid

Tabel 3.7 di diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kepuasan Wajib Pajak yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas menguji seberapa konsisten kuesioner yang digunakan. Menurut (Imam Ghazali, 2021) 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.

Menurut Herlina (2019:70), secara umum pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dapat menggunakan kategori sebagai berikut :

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* > 0,8 = reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat terlihat pada independen (Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, *E-System* Perpajakan) dan variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak) pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Pertanyaan</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Reliabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi Fiskus	0.874	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.765	0.60	Reliabel
<i>E-System</i> Perpajakan	0.835	0.60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0.769	0.60	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.8, diperoleh nilai reliabilitas setiap instrumen dari variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak lebih besar dari *Cronbach Alpha* 0,60 sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel reliable dan dapat digunakan untuk penelitian

### **3.6.3 Statistik Deskriptif**

Statistik Deskriptif menampilkan hasil min, max, mean, dan standar deviasi dari data yang digunakan. Menurut Ghozali (2021), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi).

### **3.7 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0$  : Data terdistribusi secara normal

$H_a$  : Data tidak terdistribusi secara normal.

#### **3.7.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah data bergerak menyebar atau tidak. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas memiliki dasar analisis yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.7.3 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas menguji situasi yang menunjukkan adanya korelasi antara variabel bebas dalam sebuah model regresi berganda. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen.

Menurut (Imam Ghozali, 2021), multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih

yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi jika *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$ .

### 3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda menguji model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Menurut (Imam Ghazali, 2021) menyebutkan bahwa, Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau predictor. Analisis regresi linear berganda bertujuan memprediksi nilai variabel terikat (Y) jika diketahui nilai variabel bebasnya (X) atau dimodifikasi.” Adapun model regresi linear berganda (*multiple linier regression method*), yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi

$X_1$  = Kompetensi Fiskus

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$X_3$  = E-System Perpajakan

e = *error* (pengganggu)

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t menguji masing-masing pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan”, dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

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

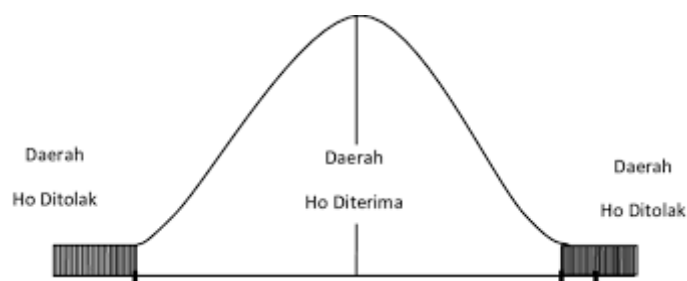
Keterangan :

t = nilai uji t

r = koefisien relasi

$r^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah sampel yang diobservasi



**Gambar 3.1**

**Uji Parsial (Uji t)**

Rumus untuk menentukan  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut :

$$Df = n - k$$

Df = derajat bebas

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel

Ketentuan hasil uji t dapat dikur dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi (sig) dimana jika nilai sig dibawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F statistik digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel dependen secara simultan. rumus untuk menghitung  $F_{tabel}$  adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien Determinasi



K : jumlah variabel independen

N : jumlah data atau kasus

F : Hasil perhitungan ini dibandingkan dengan  $F_{\text{tabel}}$  yang diperoleh

Rumus untuk menentukan  $F_{\text{tabel}}$  adalah sebagai berikut :

$$df_1 = n - k - 1$$

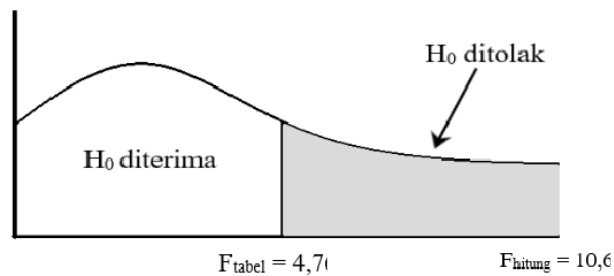
$$df_2 = n - k$$

Keterangan :

df = derajat bebas

k = Jumlah variabel

n = Jumlah anggota data



**Gambar 3.2**

### **Uji Simultan (Uji F)**

Kriteria pengujian hipotesis secara simultan sebagai berikut:

1. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Atau

1. Jika  $\text{sig} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $\text{sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

*R Square* menguji besaran kemampuan dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

K = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi