BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2012:2), metode penellitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2012:12) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau masalah tersebut".

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dan tujuan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini, maka akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2005:21) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode deskriptif didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Menurut Mansyhuri (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memerikasa benar tidaknya apabila dijelaskan, untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian, sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesisis yang telah dikemukakan para ahli mengenai keterkaitan antara penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan pajak, dan kepuasan Wajib Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model/SEM*) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan Partial *Least Square* (PLS). Pertimbangan mengggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Dalam sebuah penelitian, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah objek penelitian, karena objek penelitian merupakan sebuah sumber informasi dalam sebuah penelitian.

Menurut Sugiono (2010:41) menyatakan bahwa:

> "Sebelum peneliti memilih variabel apa yang akan diteliti perlu melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu pada objek yang akan diteliti. Jangan sampai pembuat rancangan penelitian dilakukan tanpa mengetahui terlebih dahulu permasalahan yang ada di objek penelitian".

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sesuatu hal yang diteliti oleh peneliti pada waktu dan tempat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah penerapan *e-filing,* kualitas pelayanan pajak, dan kepuasan Wajib Pajak.

Menurut Hamidi (2005: 75-76) unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian.

Maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Berdasarkan unit analisis di atas maka unit observasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31), operasionalisasi variabel didefinisikan sebagai berikut:

> "Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefiniskan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/*Independent Variabel* (X1 dan X2)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel bebas didefinisikan sebagai berikut:

> "variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)".

Adapun variabel bebas (independent variabel) dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing* (variabel X1) dan kualitas pelayanan pajak (variabel X2).

Penerapan *e-filing* dapat dikatakan sebagai suatu pengukuran penerapan dari *e-filing* dalam mencapai tujuan pelaporan pajak yang mudah, akurat, tepat waktu, dan *paperless.* Variabel penerapan *e-filing* dapat diukur dengan indikator-indikator yaitu ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel kemudahan perhitungan, keamanan yang komprehensif.

Kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan sebagai suatu upaya pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau Wajib Pajak. Variabel kualitas pelayanan pajak diukur dengan indikator-indikator yaitu, kehandalan (*reability*) daya tanggap (*responsivenees)* jaminan (*assurance*) memahami (*emphaty*) penampilan fisik (*tangible*)

2) Variabel Tidak Bebas/*Dependent Variable* (Y)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel tidak bebas didefinisikan sebagai berikut:

> "variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".

Adapun variabel tidak bebas (dependent variable) dalam penelitian ini adalah kepuasan Wajib Pajak (Y).

Kepuasan Wajib Pajak (variabel Y) dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak merasa senang atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Variabel kepuasan Wajib Pajak diukur dengan indikator-indiator yaitu, isi (*content*) keakuratan (*accuracy*) kemudahan pengguan *(ease of use*) ketepatan waktu (*timeliness*).

Maka operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Nomor Kuisioner
Penerapan *E-filing* (X1)	*E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektroni. Siti Kurnia Rahayu (2010:132)	1. Kesederhanaan	**Ordinal**	1-3
		2. Kejelasan		4-6
		3. Efisiensi		7-9
		4. Ekonomis		10-12
		Liberti Pandiangan (2008:68)		
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	"Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang bentuk kegiatannya dilaksanakan pemerintah pusat dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam	1. Kehandalan (*Reability*)	**Ordinal**	1-2
		2. Daya Tanggap (*Responsive*)		3
		3. Memahami (*Emphaty*)		4

	rangka pelaksanaan peraturan perundang-udangan". Siti Kurnia Rahayu (2010:134)	4. Bukti Fisik (*Tangible)*		5
		5. Jaminan (*Assurance*)		6
		Lena Elitan (2009:119)		
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	"Kepuasan Wajib Pajak adalah Suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Liberty Pandiangan (2007:6)	1. Kemampuan Pelayanan	**Ordinal**	1-3
		2. Kecepatan Pelayanan		4
		3. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)		5
		4. *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) Anggrek Dian Permata (2015:33) Mohamed N, Dkk (2009:283-294)		6-7

Penelitian ini mengunakan skala ordinal. Menurut Silalahi (2012:220), skala ordinal merupakan skala yang mengurut kategori respon dari tingkat "terendah" ke tingkat yang "tertinggi" menurut atribut dalam suatu urutan atau orde tertentu. Ukuran ordinal menunjukkan perbedaan berdasarkan urutan yang berjenjang berdasarkan urutan logis sesuai dengan besarnya tingkat kategori yang dimiliki.

Sedangkan menurut Umi Narimawati (2010:23) mengemukakan:

"Skala pengukuran ordinal memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu".

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuisioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan *rating scale*.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:158), *rating scale* didefinisikan sebagai berikut:

> "*Rating scale* (skala bertingkat) yaitu sebuah pernyataan diikuti oleh jawaban-jawaban yang menunjukan tingkatan-tingkatan".

Menurut Sugiyono (2012:97), *rating scale* didefinisikan sebagai berikut:

> "Skala rating adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *ratting scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *ratting scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur persepsi responden terhadap fenomena."

Dalam hal ini *rating scale* untuk mengukur penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan pajak dan kepuasan Wajib Pajak yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Kelima penelitian ini diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2
Rating Scale

No	Uraian	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono(2012:87)

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:137) sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.3.1.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:137), data primer adalah:

"Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya . Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey.

3.3.1.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:136) data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature, buku-buku serta dokumen perusahaan.

Berdasarkan definisi di atas, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliansyah Noor (2012:138):

"Teknik pengumpulan data sebagai cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah dengan metode survei.

Menurut Sugiyono (2012:6), metode survei didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan metode survei menggunakan kuisioner.

Menurut Sugiyono (2014:142):

"Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:173) populasi adalah "keseluruhan dari subjek atau objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti sehingga mampu melakukan pengolahan data".

Menurut Umi Narimawati (2007:72) pengertian populasi penelitian adalah:

> "Keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian".

Sedangkan menurut Sugiyono (2014:80) adalah:

> "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah 141.254 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81), sampel didefinisikan sebagai berikut:

> "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2013:174), mendefinisikan sampel sebagai berikut:

> "Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya".

Berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Dari populasi tersebut, dipilih sampel dengan menggunakan teknik sampling.

Populasi dalam penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari *probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi.

Simple Random Sampling menurut Sugiyono (2014:82):

> "*Simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu".

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari atau menyebar kuisioner ke semua yang ada pada populasi, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya.

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus *Slovin* (Umi Narimawati, 2010:38) adalah sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Sumber: Umi Narimawati,2010:38

Keterangan:
n : Jumlah sampel yang diambil
N: Jumlah populasi
e : Persentase kesalahan sampel, e= 0,1 (10%)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 141.254 maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{141.254}{1 + 92.574\ (0,1)^2}$$

$$= 99,89\text{- } 100 \text{ WP}$$

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sampel 99,89 dari penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang. Diambil tingkat kepercayaan 10% karena hasil dari jumlah sudah dapat mewakili Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Karena datanyapun diambil secara random (karena keterbatasan waktu dan biaya). Selain itu apabila mengambil tingkat kepercayaan 1% dan 5% akan memakan waktu dan biaya yang lebih lama dan banyak.

Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto (2013:174) yang mengemukakan bahwa:

> "Jika jumlah populasi penelitian dibawah 100 maka sebaiknya diambil semua, tetapi jika populasinya diatas 100 maka jumlah sampelnya dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung pada ketersediaan waktu, tempat dan dana serta kemampuan peneliti termasuk sempit luasnya wilayah penelitian."

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.3.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.4.3.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Februari 2017 sampai dengan Juli 2017.

Tabel 3.4
Waktu Penelitian

No	Deskripsi Kegiatan	2017					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	**Pra Survei**:						
	a. Persiapan Judul						
	b. Persiapan Teori						
	c. Pengajuan Judul						
	d. Mencari Perusahaan						
2	**Usulan Penelitian**:						
	a. Penulisan UP						
	b. Bimbingan UP						
	c. Sidang UP						
	d. Revisi UP						
3	**Pengumpulan Data**						
4	**Pengolahan Data**						
5	**Penyusunan Skripsi**						
	a. Bimbingan Skripsi						
	b. Sidang Skripsi						
	c. Revisi Skripsi						
	d. Pengumpulan Skripsi						

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei didefinisikan sebagai metode survei yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai berikut:

> "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini."

Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai response rate (tingkat tanggapan responden).

Berdasarkan pengertian di atas, rumus dari *response rate* adalah sebagai berikut :

$$Response\ Rate = \frac{The\ number\ of\ who\ answered\ the\ survey}{The\ number\ of\ people\ in\ the\ sample} \text{ x } 100\%$$

Sumber: Yang dan Miller (2008:231)

Kriteria penilaian dari *response rate* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Penilaian Responden Rate

No	*Response Rate*	Kriteria
1.	≥ 85%	*Excellent*
2.	70% - 85%	*Very Good*
3.	60% - 69%	*Acceptable*
4.	51% - 59%	*Questionable*
5.	≤ 50%	*Not Scientifically Acceptable*

Sumber: Yang dan Miller (2008:231)

3.6 Metode Pengujian Data

Dalam hal data yang diperoleh dari responden berupa kuisioner, maka diperlukan uji kualitas. Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji vadilitas dan reabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Cooper dalam Umi Narimawati (2010:42) *Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure.*

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi Pearson adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right]\left[\left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]\right]}}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:42)

Keterangan :
r = Koefisien korelasi Pearson
X = Skor *item* pertanyaan
Y = Skor total *item* pertanyaan
N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument.

Pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment* (indeks validitas) dinyatakan Barker et al. (2002:70) dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Standar Penilaian Validitas

Kategori	Nilai
Good	0,50
Acceptable	0,30
Margin	0,20
Poor	0,10

Sumber: Barker et al. (2002:70)

3.6.2 Uji Reabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas adalah :

> "Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument."

Metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah *split half method* teknik belah dua. Metode ini menghitung reabilitas daengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar/Teknik Belah Dua. Dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{2r_1}{1 + r_b}$$

Sumber: Sugiyono (2012:131)

Keterangan
R = *Reliability*
r1 = Reliabilitas internal seluruh *item*
rb = Kolerasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Adapun kriteria penilaian uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Barker et al. (2002:70) dapat dilihat pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Standar Penilaian Untuk Reliabilitas

Kategori	Nilai
Good	0,80
Acceptable	0,70
Marginal	0,60
Poor	0,50

Sumber: Barker *et al*. (2002)

Selain valid instrumen penelitian juga harus andal, keandalan instrumen menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan. Seperti yang dikemukakan Barker et al (2002:70) sekumpulan butir pernyataan yang mengukur variabel dapat diterima jika memiliki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada *metode split-half* (Spearman-Brown).

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati (2010:41) metode analisis adalah sebagai berikut:

> "Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi sumber data dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

3.7.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) definisi analisis deskriptif (kualitatif) adalah :

> "Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail".

Penelitian dengan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan menurut Umi Narimawati (2010:41) adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel / sub variabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$kor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} x\ 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:45)

Skor aktual adalah jawaban responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.7.1
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00 – 36.00	Tidak Tinggi
2.	36.01 – 52.00	Kurang Tinggi
3.	52.01 – 68.00	Cukup
4.	68.01 – 84.00	Tinggi
5.	84.01 – 100	Sangat Tinggi

Sumber : Umi Narimawati (2007 :85)

3.7.2 Analisis Data Verifikatif

Penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance*. Menurut Imam Ghozali (2013:18), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

"Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Menurut Imam Ghozali (2013:18), *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

> "*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu,

> jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi".

Model ini dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya untuk pengujian proposisi.

Menurut Imam Ghozali (2013:19), PLS dikemukakan sebagai berikut:

> "PLS menggunakan literasi algoritma yang terdiri dari seri analisis *ordinary least squares* maka persoalan identifikasi model tidak menjadi masalah untuk model *recursive*, juga tidak mengasumsikan bentuk distribusi tertentu untuk skala ukuran variabel. Lebih jauh lagi jumlah sampel dapat kecil dengan perkiraan kasar".

Menurut Fornell yang dikutip Imam Ghozali (2013:19), kelebihan lain yang didapat dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) adalah sebagai berikut:

"SEM berbasis *variance* atau PLS ini memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai kedua dari analisis *multivariate*".

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminancy*, dan jumlah sampel yang kecil.

Model analisis semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga bentuk hubungan: (1) *inner model* yaitu model yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten, atau dalam SEM disebut struktural model. (2) *outer model* yaitu

model yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, atau dalam SEM disebut model pengukuran. (3) *wight relation* yang digunakan untuk mengestimasi variabel laten.

Pengujian dengan *partial least square (PLS)* diterapkan untuk memperoleh hasil pengolahan yang mampu mencapai tujuan penelitian dan membuktikan hipotesis penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Langkah Pertama: Merancang Model Struktural *(inner model)*

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak) dan satu variabel laten endogen (Kepuasan Wajib Pajak). Hubungan antara ketiga variabel laten tersebut berbentuk kausal (sebab akibat) dimana penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

2) Langkah Kedua: Merancang Model Pengukuran *(outer model)*

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifest. Untuk variabel laten Penerapan *E-filing* terdiri dari 3 variabel manifest. Kemudian variabel laten kualitas pelayanan pajak dengan 4 variabel manifest dan variabel laten kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 3 variabel manifest. Karena setiap variabel laten terdiri dari dimensi dan variabel manifest (*observed variables*), maka pendekatan PLS yang digunakan adalah *second order factor model.*

3) Langkah Ketiga: Mengkonstruksi Diagram Jalur

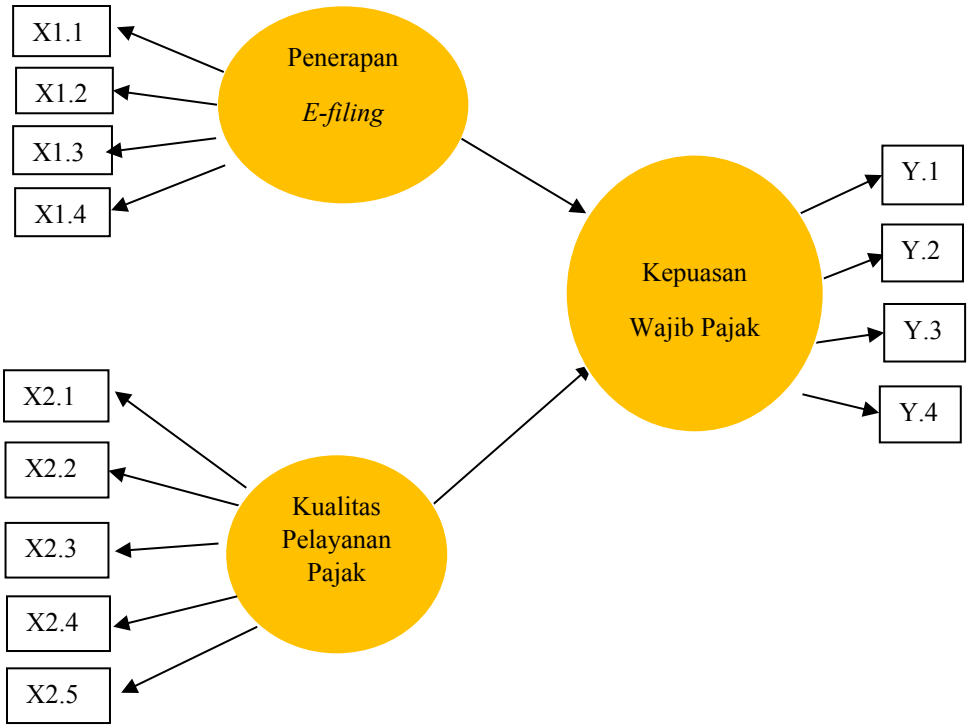
Dalam mengkontruksi diagram jalur, model struktural dan model pengukuran digabung dalam satu diagram yang sering disebut dengan

diagram jalur *full model.* Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dengan indikatornya, kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses integrasi tiga tahap dan setiap tahap integrasi menghasilkan estimasi.

Menurut Imam Ghozali (2013:19):

"Tahap pertama menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi".

Secara lengkap hubungan antar variabel pada penelitian ini dapat lihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1
Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel Penelitian

Keterangan:
Ξ_1 = Penerapan *E-filing* (X_1)
Ξ_2 = Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)
η = Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk memahami gambar 3.1 di atas, pada tabel 3.7 berikut dijelaskan mengenai lambang-lambang statistik yang digunakan dalam model struktural.

Tabel 3.7
Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti

Lambang	Indikator	Lambang	Variabel
X1.1	Kesederhanaan	ξ1	Penerapan *E-filing*
X1.2	Kejelasan		
X1.3	Efisiensi		
X1.4	Ekonomis		
X2.1	Kehandalan (*Reability*)	ξ1	Kualitas Pelayanan Pajak
X2.2	Daya Tanggap (*Responsive*)		
X2.3	Memahami (*Emphaty*)		
X2.4	Daya Tanggap (*Tangible*)		

X2.5	Jaminan (*Assurance*)		
Y1	Kemampuan Pelayanan	η	Kepuasan Wajib Pajak
Y2	Kecepatan Pelayanan		
Y3	Ketepatan Waktu		
Y4	Kemudahan Pengguna		

Selanjutnya, analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Ridwan dan Sunarto (2007:81)

Keterangan:

Kd : Koefisien Determinasi
r^2 : Koefisien Korelasi

Tujuan metode koefisien determinasi berbeda dengan koefisien korelasi berganda. Pada metode koefisien determinasi, kita dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.

4) Langkah Keempat: Konversi Diagram Jalur ke dalam Sistem Persamaan

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

a. Persamaan *inner model*, menyatakan pengaruh kausalitas untuk menguji hipotesis.

b. Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan pengaruh kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

5) Langkah Kelima: Estimasi

Pada tahapan ini nilai γ, β, dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program *SmartPLS*. Dasar yang digunakan dalam estimasi adalah *resampling* dengan *Bootestrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Menurut (Imam Ghozali, 2013:85):

"Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta)".

6) Langkah Keenam: *Goodness of Fit*

Uji kecocokan model pada *structural equation modeling* melalui pendekatan *partial least square* terdiri dari dua jenis, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural. Model pengukuran/*measurement model (Outer model)* dalam dievaluasi dengan *convergent* validity *and discriminan* validity. *Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara item *score*/*component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS.

Menurut Imam Ghozali (2013:110):

"Ukuran yang digunakan adalah jika korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* angkanya lebih dari 0,7 dikatakan tinggi dan jika angkanya antara 0,4 –0,6 dikatakan cukup".

Discriminan validity melihat bagaimana validitas dari konstruk yang terbentuk dibandingkan dengan konstruk yang lainnya. *Discriminan validity* dilihat berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dimana direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0,5.

Menurut Imam Ghozali (2013:212):

"Selanjutnya evaluasi model pengukuran*/measurement model (Outer model)* juga dapat dilihat dari nilai *composite reliability* (CR) dimana nilai *composite reliability* diharapkan lebih besar dari 0,70".

Selanjutnya pada uji kecocokan model struktural terdapat dua ukuran yang sering digunakan, yaitu nilai R-*square* dan nilai statistik t. R-*square* untuk konstruk dependen menunjukkan besarnya pengaruh/ketepatan konstruk independen dalam mempengaruhi konstruk dependen.

Menurut Imam Ghozali (2013:99):

"Semakin besar nilai R-*square* berarti semakin baik model yang dihasilkan. Kemudian nilai statistik t yang besar (lebih besar dari 1,96) juga menunjukkan bahwa model yang dihasilkan semakin baik".

Ketentuan untuk melihat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.7
Tingkat Keeratan Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000-0,199	Sangat rendah/Sangat Lemah
2	0,200-0,399	Rendah/Lemah
3	0,400-0,599	Sedang/moderat
4	0,600-0,799	Kuat/Erat
5	0,800-1,000	Sangat Kuat/Sangat Erat

Sumber: Sugiyono (2012:250)

Setelah model secara keseluruhan dan secara parsial diuji, serta diperoleh model yang fit dengan data, maka pada tahap berikutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan metode *resampling Bootstrap*. Metode *resampling Bootstrap* adalah membangun data bayangan (*pseudo* data) dengan menggunakan informasi dari data asli dengan tetap memperhatikan sifat-sifat dari data asli tersebut, sehingga data bayangan akan memiliki karakteristik yang semirip mungkin dengan data asli.

Untuk mencari koefisien korelasi antara variabel X_1 dan Y serta Variabel X_2 dan Y, adalah sebagai berikut:

- Menghitung koefisien korelasi antara Penerapan *E-filing* (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), menggunakan rumus:

$$rx_1y = \frac{\Sigma x_1 y}{\sqrt{\Sigma x_1^2 \cdot \Sigma y^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2012:274)

- Menghitung koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), menggunakan rumus:

$$rx_2y = \frac{\Sigma x_1 y}{\sqrt{\Sigma x_2^2 \cdot \Sigma y^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2012:274)

Keterangan:
r : Koefisien korelasi ($-1 \leq r \geq +1$), di mana :
x : Variabel bebas
y : Variabel terikat

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2011:112), pengujian hipotesis definisikan sebagai berikut:

> "Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak".

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalu uji hipotes statistik sebagai berikut:

$H_0 : \gamma 1.1 = 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan

$H_0 : \gamma 1.2 \neq 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan

$H_0 : \gamma 2.1 = 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan

$H_0 : \gamma 2.1 \neq 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan

Tolak H_0 jika thitung> t_{tabel} pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk $\alpha = 0{,}05$ sebesar 1,96.

a) Pengujian secara parsial

Hipotesis:

H_0 : β = 0 : Pengunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak

H_0 : β = 0 : Pengunaan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak

H_0 : β = 0 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak

H_0 : β = 0 : Kualitas pelayanan pajak tidakberpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak

Kriteria Pengujian:

a) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,96) maka H_0 ditolak, berarti Ha diterima.

b) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,96) maka H_0 diterima, berarti Ha ditolak.

Menghitung nilai t_{hitung} dan membandingkannya dengan t_{tabel}. Adapun nilai t_{hitung}, dapat dicari dengan persamaan sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2012:230)

Keterangan:
t = Nilai uji t
r = Koefisien korelasi
n = Jumlah sampel

3.8.2 Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Penggambaran daerah penerimaan atau penolakan hipotesis beserta kriteria akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan kriteria:
   a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, hal ini diartikan Ha diterima dan artinya antara variabel X dan variabel Y memiliki pengaruh.

b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, hal ini diartikan Ha ditolak dan artinya antara variabel X dan variabel Y tidak memiliki pengaruh.

c. t_{hitung} dicari dengan rumus perhitungan t_{hitung}.

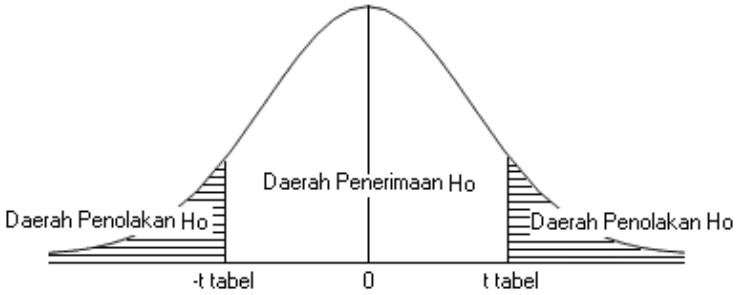
d. t_{tabel} dicari didalam tabel distribusi tstudent dengan ketentuan $\alpha = 0{,}05$ dan dk = (n – k – 1) atau 24 – 2 – 1 = 21.

2. Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria:

a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > Ft_{abel}$ pada alpha 5% untuk koefisien positif.

b. Tolak H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien negatif.

c. Tolak H_0 jika nilai $F_{hitung} < 0{,}05$.



Gambar 3.2
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis