BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut I Made Wirartha (2006:68), menyatakan bahwa metode penelitian adalah:

> "Suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penilitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah".

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode penelitian adalah: "Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu".

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara mengumpulkan dan menganalisis data mengenai suatu permasalahan yang ada sebagai suatu bentuk penyaluran rasa ingin tahu. Seperti memeriksa, mengusut, menelaah dan mempelajari secara cermat dan sungguh-sungguh untuk mencapai kebenaran memperoleh jawaban atas masalah, pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagainya.

3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2003:14), terdapat beberapa jenis penelitian antara lain:

1) Penelitian kuantitatif, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

2) Penelitian kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat dikatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada kuantitas pengukuran beberapa karakteristik. Datanya berupa angka dan dianalisis berdasarkan rumus statistik.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis kuantitatif. Yaitu metodologi yang berdasarkan data dari hasil pengukuran berdasarkan variabel penelitian yang ada. Dengan jenis penelitian tersebut diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada dengan pengukuran yang tepat. Sehingga dapat diperoleh simpulan yang tepat mengenai kepuasan wajib pajak.

3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Karena dengan metode tersebut diharapkan mampu mengatasi permasalahan berdasarkan data-data dilapangan.

Menurut Uma Sekaran (2009:158), pengertian metode deskriptif sebagai berikut:

> "Penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi".

Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui masalah mengenai gambaran masing-masing variabel agar mudah untuk diteliti dan jelas saat menjelaskan terkait dengan variabel dalam usulan penelitian ini.

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut :

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

Penilitian ini dalam metode verifikatif dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik apakah diterima atau ditolak dan digunakan untuk meneliti ulang hasil dari penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk memverifikasikan kebenaran hasil penelitian sebelumnya dan bagaimana cara mengatasi masalah yang terjadi dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan konsep di atas, maka dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar tidaknya fakta-fakta yang ada serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, analisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

3.1.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pengertian objek penilitian menurut Umi Narimawati, dkk (2010:29), menyatakan bahwa:

> "Objek penelitian menjelaskan tentang apa atau siapa yang menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu"**.**

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk menjelaskan tentang apa atau siapa yang menjadi objek

penilitian sesuai dengan dimana dan kapan penilitian itu dilakukan. Objek penilitian yang akan diteliti dalam penilitian ini adalah kualitas sistem elektronik perpajakan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

3.1.4 Unit Analisis

Menurut Hamidi (2005: 75-76), menyatakan bahwa:

> "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."

Menurut Uma Sekaran (2006:248), unit analisis adalah:

> "Unit analisis adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama analisis data".

Berdasarkan pendapat para ahli dapat dikatakan bahwa unit analisis adalah satuan terkecil dari objek peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data yang merupakan tempat dimana penulis mengumpulkan data. Maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.

3.1.5 Unit Observasi

Menurut Hamidi (2005: 75-76), unit observasi adalah:

> "Unit observasi merupakan segala sesuatu yang dijadikan segala kesatuan yang karakteristiknya akan diukur".

Maka dapat dikatakan bahwa unit observasi adalah sesuatu yang menjadi tujuan/fokus pengukuran dalam penelitian. Adapun unit observasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pada wajib pajak orang pribadi.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati (2007:61), menyatakan operasionalisasi variabel merupakan:

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

Menurut Andi supangat (2010:9), menyatakan operasionalisasi variabel sebagai berikut:

> "Operasional variabel melakukan identifikasi variabel, ada berapa banyak variabel yang digunakan dalam penelitian yang direncanakan, menggunakan skala apa saja dalam setiap variabelnya dan termasuk melakukan pemisahan variabel mana yang akan dijadikan sebagai variabel tidak bebas dan mana yang dijadikan variabel bebasnya, jika digunakan lebih dari satu variabel dalam sisi pengamatannya".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, ukuran serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

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

   Menurut Uma Sekaran (2009:117), menyatakan bahwa :

   "variabel yang mempengaruhi variabel terkait (dependen), entah secara positif atau negatif".

   Variabel independen dalam penelitian ini (X1) adalah Kulitas Sistem Elektronik Perpajakan sedangkan (X2) adalah Penggunaan Teknologi Informasi.

2. Variabel Terikat /*Dependent* (Y)

Menurut Uma Sekaran (2009:116), menyatakan bahwa :

"variabel yang menjadi perhatian utama peneliti."

Maka, variabel terikat / *dependent* dalam penelitian ini (Y) adalah Kepuasan Wajib Pajak.

Untuk lebih jelas mengenai gambaran ketiga variabel tersebut dan agar penelitian ini dapat di laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No
Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan (X1)	Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan adalah suatu proses yang dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada penggunanya (Wajib Pajak) melalui sistem (elektronik) yang bersifat online untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya (Wajib Pajak) seperti *e-registrasion, e-SPT, e-Filling, e-Billing.* Parasuraman (2013:38)	1. Kecepatan 2. Konsistensi 3. Kehandalan - Parasuraman (2013:52)	Ordinal	1-2 3-4 5-6
Penggunaan Teknologi Informasi (X2)	Teknologi Informasi merupakan Kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah data dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi. M.Suyanto (2005:10)	1. Perangkat Keras *(Hardware)* 2. Perangkat Lunak *(Software)* 3. Jaringan dan Komunikasi - M.Suyanto (2005:11)	Ordinal	7-8 9-10 11-12
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepuasan Wajib Pajak adalah tanggapan dari pelanggan yang diukur melalui tingkat perasaan setelah mendapatkan manfaat yang diperolehnya melalui nilai tambah dari barang dan jasa yang dibelinya dengan membadingkan harapannya. Atep Adya Barata(2013:1)	1. Kemampuan pelayanan 2. Kecepatan pelayanan 3. Kenyamanan - Anggrek Dian Permata (2015:33)	Ordinal	13-14 15-16 17-18

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel independen (X1) dan (X2) dan variabel dependen (Y) menggunakan skala ordinal.

3.2.1 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2009:98), Skala ordinal adalah:

"Skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur".

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala *skala Likert.*

Menurut Ulber Silalahi (2012:220), adalah sebagai berikut:

> "Skala yang mengurut kategori respon dari tingkat 'terendah'ke tingkat '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 skala untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012:93), mendefinisikan skala likert sebagai berikut:

"Skala likert digunakan untuk mengukur sikap,perilaku, pendapatan dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Menurut Endang Mulyaningsih (2012:29), menjelaskan skala likert sebagai berikut:

> "Skala likert merupakan skala bipolar yang mengukur tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan.Supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan netral".

Dalam menjawab skala likert ini, responden hanya memeberi tanda misalnya checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pernyataan. Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran.

Tabel 3.2
Skala pengukuran

No	Kategori pernyataan	Skor nilai
1	Sangat Setuju (SS)	Skor 5
2	Setuju (S)	Skor 4
3	Ragu-Ragu (R)	Skor 3
4	Tidak Setuju (TS)	Skor 2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Sumber: data yang telah diolah

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dapat dibagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42), data primer adalah:

"Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti."

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2013:142), data primer adalah:

"Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)".

2) Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42), data sekunder adalah:

> "Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram."

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2013:143), data sekunder adalah:

> "Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)".

Berdasarkan penjelasan diatas, sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang besumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan 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 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan 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 kuesioner, test, wawancara terstruktur."

> Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:40), kuesioner adalah:
> "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudiandijawabnya. 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."

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).

Menurut Miller dan Yang (2008:231) menjelaskan response rate sebagai berikut:

> *"Response rate is also known as completion rate or return rate. Response rate in survey research refers to the number of people who answered the survey divided the number of people in the sample. It usually expressed in the form of a percentage. So, response rate is particularly important for anyone doing research, because sometimes sample size normally is not the same as number of units actually studied".*

Pada definisi ini, Miller dan Yang menjelaskan bahwa *response rate* juga dikenal sebagai tingkat penyelesian atau tingkat pengembalian. *Response rate* dalam penelitian survey mengacu pada jumlah orang yang menjawab survey dibagi jumlah orang dalam sampel. Ini biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase. Jadi, *response rate* sangat penting bagi siapa saja yang melakukan

penelitian, karena kadang- kadang ukuran sampel biasanya tidak sama dengan jumlah unit benar-benar diteliti.

Kriteria penilaian dari response rate adalah sebagai berikut:

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

Sumber : Miller dan Yang (2008:231)

Table 3.3
Kriteria Penilaian Response 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: Miller dan Yang (2008:231)

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Umi Narimawati (2009:80), pengertian Populasi yaitu:

"Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian".

Menurut Sugiyono (2012:119), pengertian Populasi yaitu:

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

Populasi yang diambil penulis pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Jumlah

populasi dalam penelitian ini adalah 50.039 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.

3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:62), sampel adalah sebagai berikut:

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

Menurut Arikunto Suharsimi (2013:174), sampel merupakan:

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

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2012:120).

Berdasarkan definisi diatas, dapat dikatakan bahwa sapel adalah bagian dari populasi. Dari populasi tersebut dipilih sampel dengan menggunakan sampeling.

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.

Menurut Sugiyono (2014:82), *Simple Random* merupakan *Simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan srata yang ada dalam populasi itu.

Metode pengambilan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *Probability Sampling* yaitu metode sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Muhammad Nazir,2011:325).

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

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan *sample size* dengan menggunakan rumus *propotional Slovin* besarnya sampel.

Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umi Narimawati (2010:38**)**, yaitu sebagai berikut :

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

n = Jumlah sampel

N =Jumlah populasi

e^2 =Kelongggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang dapat ditolerir, e= (0.1) atau 10%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 50.039 maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{50.039}{1 + 50.039.(0,1)^2}$$
$$n = 99,99 \approx 100$$

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sampel 99,99 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 Cibeunying. Karena datanya pun 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 Arikunto Suharsimi (2013:174), yang mengemukakan bahwa:

> ”Jika jumlah populasi dibawah 100 maka sebaiknya diambil semua, tetapi jika populasinya di atas 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 melakukan di Kantor Pajak Pratama Cibeunying yang berlokasi di Jl. Purnawarman No. 21, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117, Indonesia.

3.4.3.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Maret 2018 sampai dengan Agustus 2018.

Tabel 3.4
Waktu Penelitian

No	Deskripsi Kegiatan	2018							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pra Survei:								
	a. Persiapan Judul								
	b. Persiapan Teori								
	c. Pengajuan Judul								
	d. Mencari Instansi								
2	Usulan Penelitian:								
	a. Penulisan UP								
	b. Bimbingan UP								
	c. Sidang UP								
	d. Revisi UP								
3	Pengumpulan Data								
4	Pengolahan Data								
5	Penyusnan Skripsi:								
	a. Bimbingan Skripsi								
	b. Sidang Skripsi								
	c. Revisi Skripsi								
	d. Pengumpulan Skripsi								

3.5 Metode Pengujian Data

Penelitian ini mengumpulkan data secara primer dengan menyebarkan kuesioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenarannya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:363), Validitas adalah:

"Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti".

Menurut Uma Sekaran (2009:56), Uji Validitas adalah:

"Uji Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan".

Dari definisi diatas uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur (kusioner) yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan (X1) Penggunaan Teknologi Informasi (X2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *spearman*.

Adapun rumus dari korelasi spearman adalah sebagai berikut:

$$r = 1 - \frac{6.D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Sumber: Agus Purwoto (2007:52)

Keterangan:
r : Koefisien korelasi *spearman*
D : Perbedaan skor antara dua variable
N : Jumlah subyek dalam variabel

3.5.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2012:4), reabilitas adalah:

"Derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu".

Menurut Husaini Usman (2009:5), reabilitas adalah:

"Proses Pengukuran terhadap kecepatan atau konsitensi dari suatu instrumen".

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas 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 instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman–Brown Correlation)* Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar dengan rumus sebagai berikut:

$$r\left[\frac{k}{(k-1}\right]\left[1-\frac{\sum\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Sumber: Sujarweni (2015:110)

Keterangan :

r = koefisien *reliability instrument (cronbachalfa)*

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum\sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Adapun kriteria penilaian uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Barker et al. (2002:70) sebagai berikut:

Tabel 3.5
Standar Penilaian Reliabilitas

Kategori	Nilai
Good	0,80
Acceptable	0,70
Margin	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 memilki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada metode *split-half (Spearman-Brown).*

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati,dkk (2010:41), menyatakan bahwa metode analisis adalah:

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

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dan Verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan.

3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012:21), analisis deskriptif adalah:

"Jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data".

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam empat alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.

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

(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 dengn skor tertinggi. Berdasarkan kriteria persentase tanggapan responden, masalah dari penelitian ini dapat diukur dari keseluruhan persentase (100%) dikurangi dengan persentase tanggapan responden. Hasil dari pengurangan tersebut adalah persentase kesenjangan (*gap*) yang menjadi masalah

yang akan diteliti. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

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

Sumber: Umi Narimawati (2007:85)

Data yang digunakan untuk variabel Kualitas Sistem Elektronik Pajak (X1), Penggunaan Teknologi Informasi (X2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.

3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif

Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atauvariance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Alat analisis ini dipilih atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel, dan tidak memenuhi syarat menggunakan *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *covariance* untuk jenis model *second order factor*. Pemilihan metode SEM dikarenakan penulis berasumsi bahwa variabel laten atau *unobserved variable*, dimana dalam mengukur variabel laten tersebut tidak bisa dilakukan secara langsung, melainkan harus melalui *manifest variable* atau *observed variable*. Dengan kondisi tersebut, metode analisis SEM merupakan metode

analisis data yang paling cocok karena mampu mengukur variabel yang tidak bisa diukur secara langsung.

Menurut Imam Ghozali (2011):

> "*Partial least square (PLS)* merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate dan ukuran sampel juga tidak harus besar."

Walaupun *partial least square* digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar 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:

a. Langkah Pertama: Merancang Model Struktural (*inner model*)

b. Langkah Kedua: Merancang Model Pengukuran (*outer model*)

c. Langkah Ketiga: Mengkonstruksi diagram Jalur

d. Langkah Keempat: Konversi diagram Jalur ke dalam SistemPersamaan

e. Langkah Kelima: Estimasi

f. Langkah Keenam: *Goodness of Fit*

g. Langkah Ketujuh: Pengujian Hipotesis

1) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Kepuasan Wajib Pajak dalam Kualitas Sistem Elektronik Perajakan dan Penggunaan Teknologi Informasi) dan satu variabel laten endogen (Kepuasan Wajib Pajak). Hubungan antara ketiga variabel laten tersebut

berbentuk kausal (sebab akibat) dimana Kualitas Sistem Elektronik Pajak mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak, kemudian Penggunaan Teknologi Informasi mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.

2) Merancang Model Pengukuran

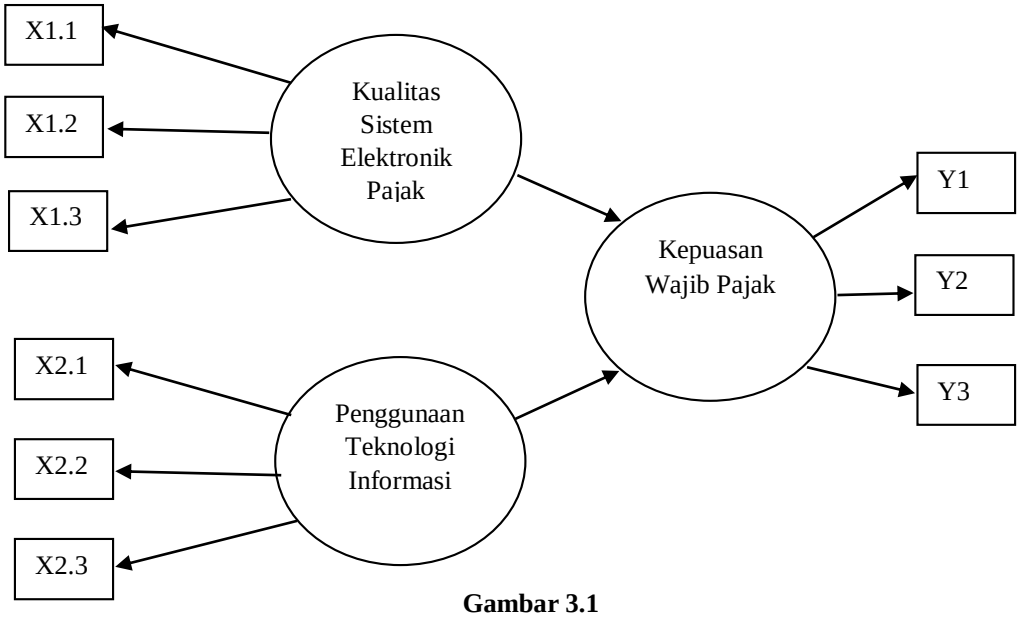
Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifes. Untuk variabel laten Kualitas Sistem Elektronik dalam perpajakan terdiri dari 3 indikator dengan 6 variabel manifes. Kemudian variabel laten Penggunaan Teknologi Informasi terdiri dari 3 indikator dengan 6 variabel manifes dan variabel laten Kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 3 indikator dengan 6 variabel manifes. Karena setiap variabel laten terdiri dari dimensi dan variabel manifes (observed variables), maka pendekatan PLS yang digunakan adalah *second order factor* model.

3) Membangun Diagram Jalur

Hubungan antar variabel pada diagram jalur dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen dikenal dengan *independent variabel* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain.

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 = Kualitas Sistem Elektronik Pajak (X_1)
Ξ_2 = Penggunaan Teknologi Informasi (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	Kecepatan	ξ1	Kualitas Sistem Elektronik Pajak
X1.2	Konsistensi		
X1.3	Kehandalan		
X2.1	Prerangkat Keras	ξ1	Teknologi Informasi
X2.2	Perangkat Lunak		
X2.3	Jaringan		
Y1	Kemampuan Pelayanan	η	Kepuasan Wajib Pajak
Y2	Kecepatan Pelayanan		
Y3	Kenyamanan		
Sumber : Data yang sudah diolah			

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: Riduwan 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 kualitas sistem elektronik perpajakan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak.

4) Mengkonversi 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:

1. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
2. Persamaan *outer mode* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

5) Estimasi

Estimasi menurut Imam Ghozali (2006:85), 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) Uji Kecocokan Model (Goodnes 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 SEM.

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 Kepuasan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Elektronik Pajak dan Penggunaan Teknologi Informasi .

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 (Imam Ghozali, 2013:110).

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.

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 (Imam Ghozali, 2013:212).

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.

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 (Imam Ghozali, 2013:99).

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

Tabel 3.8
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:

1) Menghitung koefisien korelasi antara Kualitas Sistem Elektronik Pajak (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)

2) Menghitung koefisien korelasi antara Penggunaan Teknologi Informasi (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

Uji kecocokan seluruh model/gabungan

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 *itemscore*/*componentscore* dengan *constructscore* yang dihitung dengan PLS.

Menurut Imam Ghozali (2013:110):

> "Ukuran yang digunakan adalah jika korelasi antara *itemscore*/*componentscore* dengan *constructscore* angkanya lebih dari 0,7 dikatakan tinggi dan jika angkanya antara 0,4 –0,6 dikatakan cukup".

Tabel 3.9
Kriteria Nilai GoF

Nilai	Kriteria
≥ 0,1	Kecil
0,1 < GoF ≤ 0,25	Moderat
0,25 < GoF ≤ 0,36	Substansial
> 0,36	Kuat

Sumber: Uce Indahyanti (2013)

3.7 Uji Hipotesis

Menurut Andi Supangat (2010:293), yang dimaksud dengan pengujian hipotesis menyatakan bahwa:

> "Salah satu cara dalam statistika untuk menguji parameter populasi berdasarkan statistika sampelnya, untuk dapat diterima atau ditolak pada tingkat signifikan tertentu".

Pada prinsipnya pengujian hipotesis ini adalah membuat kesimpulan sementara untuk melakukan penyanggahan dan atau pembenaran dari masalah yang akan diteliti.

a. Uji –t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independen yaitu: Kualitas Sistem Elektronik Pajak, Penggunaan Teknologi Informasi terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Menurut Ghozali (2012:98) uji t adalah uji statistik yang membuktikan perbedaan yang signifikan dalam suatu variabel di antara 2 kelompok. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan signifikan atau

tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Perhitungan uji ini sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis, sebagai berikut :
   A. H_0 :Kualitas Sistem Elektronik Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

      H_1 : Kualitas Sistem Elektronik Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

   B. H_0 : Penggunaan Teknologi Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

      H_1 : Penggunan Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Menentukan toleransi kesalahan, dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikasi 10% ($\alpha = 0{,}1$).
3. Kriteria pengujian, dalam pengambilan keputusan pengujian ini adalah jika t-hitung < t-tabel, maka Ho diterima (Ha ditolak), dan jika t-hitung > t-tabel, maka Ho ditolak (Ha diterima).

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

b. Menggambarkan Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

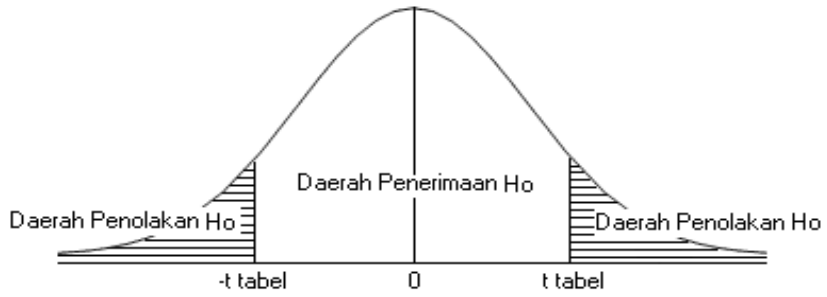
1. Hasil thitung dibandingkan ttabel dengan kriteria :

   a. Jika thitung > ttabel atau thitung < -ttabel maka Ho ada didaerah penolakan, berarti Ha diterima artinya variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.

   b. Jika -ttabel ≤ thitung ≤ ttabel maka Ho ada didaerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan Y tidak ada pengaruhnya.

   c. thitung ; dicari dengan rumus perhitungan t hitung, dan

   d. ttabel ; dicari didalam tabel distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut , α = 0,05 dan dk = (n-k+1) atau 64-(1+1)=62



Sumber: Sugiyono (2014:182)

Gambar 3.2
Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

c. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan gambar diatas, daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan Ho, dan berlaku sebaliknya. Jika thitung jatuh didaerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisien regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan dan Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Tingkat signifikannya yaitu 5% (α=0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95%, maka kemungkinan bahwa menunjukan adanya (tidak adanya) pengaruh yang signifikan antara dua variabel tersebut.