

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena menurut asumsi dasar aksiologi⁹, pendekatan kuantitatif berusaha mencari penjelasan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Berpijak pada pendekatan kuantitatif di atas maka metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan lebih jauh pola hubungan korelasi, keterkaitan antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*eksplanatory research*), yang menganalisis pengaruh pelayanan prima yang diberikan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian dilakukan pada Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Metode yang digunakan adalah survei dengan kuesioner terstruktur atas sampel Wajib Pajak yang mewakili populasi. Responden yang diambil sampel adalah Wajib Pajak sendiri untuk orang pribadi dan direksi, pemilik, staf *accounting* atau keuangan yang mewakili perusahaan. Hasil jawaban kuesioner akan diteliti, diuji dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

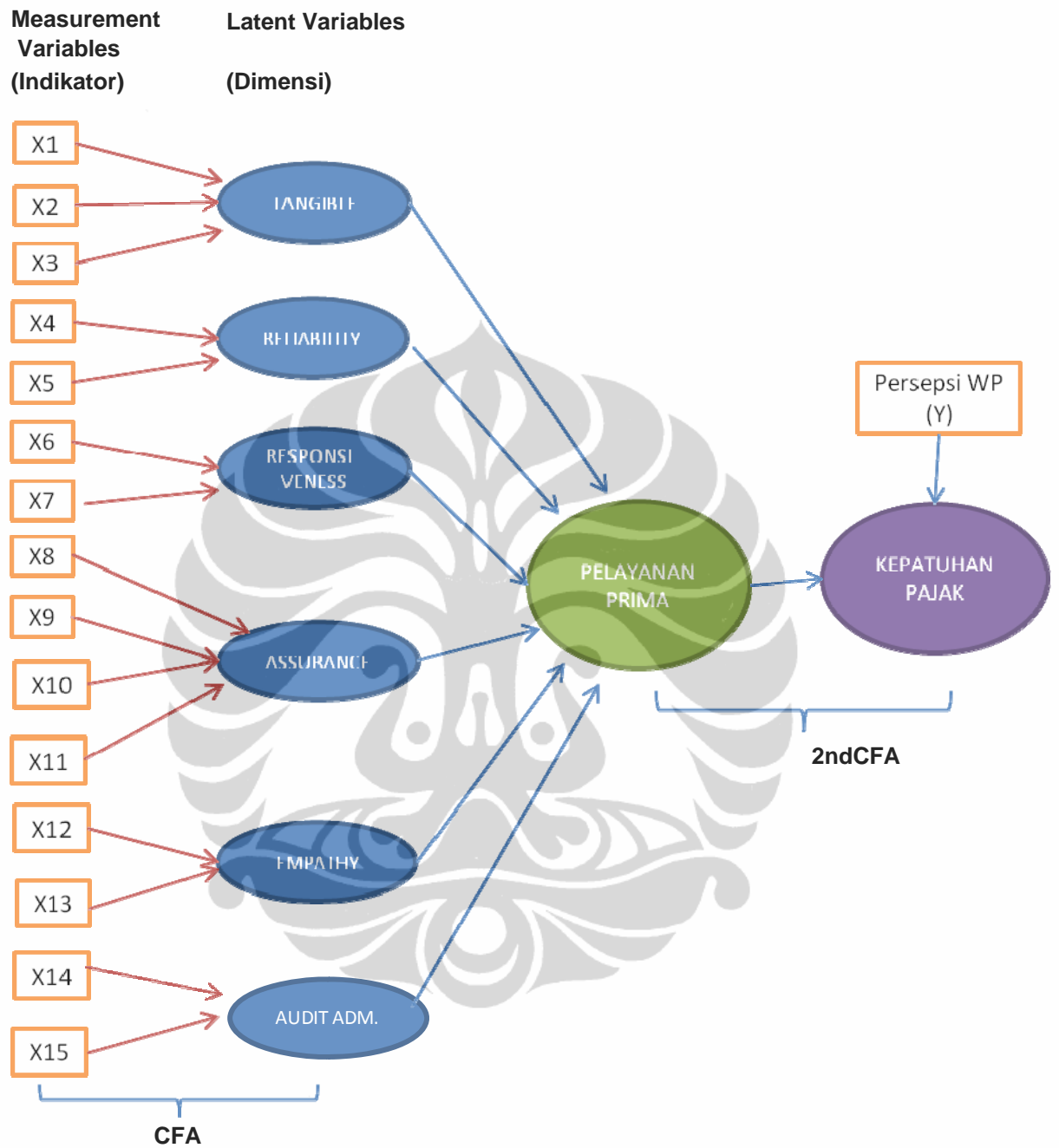
4.2. Model yang Digunakan: *Structural Equation Modeling*

Berdasarkan kerangka berpikir dan hipotesis yang dibuat di Bab 2, untuk menyelesaikan penelitian digunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*. Metode ini dipilih karena SEM dapat menjelaskan hubungan antarvariabel teramati (*observed variables*) dengan variabel-variabel laten melalui indikator-indikatornya. Tidak seperti regresi pada umumnya, hanya bisa menjelaskan hubungan kausal antarvariabel-variabel teramati saja.

⁹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif. Halaman 33.

Penelitian ini berfokus pada perilaku atau persepsi Wajib Pajak atas pelayanan prima yang mereka terima dengan kepatuhan pajak yang mereka tunjukkan. Perilaku adalah variabel yang tidak dapat diamati secara langsung atau disebut variabel laten. Menurut Gujarati (1995), penggunaan variabel-variabel laten pada regresi berganda menimbulkan kesalahan-kesalahan pengukuran (*measurement errors*) yang berpengaruh pada estimasi parameter dari sudut *biased-unbiased* dan besar kecilnya *variance*. Oleh SEM masalah pengukuran ini diatasi melalui persamaan-persamaan yang ada pada model pengukuran. Parameter dari persamaan pengukur tersebut merupakan muatan faktor (*factor loading*) dari variabel laten terhadap indikator-indikator atau variabel teramati. Sehingga model SEM selain memberikan informasi tentang hubungan kausal simultan di antara variabel-variabelnya, juga memberikan informasi tentang muatan faktor dan kesalahan-kesalahan pengukuran.

Melihat keunggulan SEM di atas dan yang telah dijelaskan di Bab II, sangatlah cocok untuk menguji model kepatuhan wajib pajak atas pelayanan prima, karena di dalamnya terdapat variabel-variabel laten (LV) dan variabel teramati atau variabel obeservasi yang mempunyai pengukuran model variabel laten dipenden dengan *second order confirmatory factors analysis* (2ndCFA). 2ndCFA berdasarkan hal tersebut di atas, maka disusunlah model sebagai berikut:



Gambar 4. Model Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan *Structural Equation Modeling*

Keterangan Indikator:

X1	=	Suasana dan kenyamanan ruangan
X2	=	Kebersihan
X3	=	Fasilitas Pendukung
X4	=	Kemudahan Informasi
X5	=	Keadilan dalam layanan
X6	=	Kemudahan berkonsultasi
X7	=	Kemampuan petugas memberi layanan
X8	=	Jaminan Kecepatan layanan
X9	=	Jaminan tidak ada pungutan
X10	=	Keahlian petugas pemberi layanan
X11	=	Keramahan petugas
X12	=	Tindak lanjut keluhan atas layanan
X13	=	Simpati atas keluhan WP
X14	=	Kepastian pemeriksaan sesuai peraturan
X15	=	Kepastian pengembalian dokumen

4.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data-data yang berupa data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, meliputi data yang peroleh langsung dari responden atau Wajib Pajak melalui kuesioner dan wawancara mengenai pelayanan dan kepatuhan.
- b. Data sekunder, meliputi data yang berada di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat berupa data Wajib Pajak terdaftar, Laporan Penerimaan Pajak, Laporan Tunggal Pajak, Laporan Kepatuhan Pajak, Rencana Kerja Operasional, Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Strategis (Renstra) DJP. Serta data dari instansi terkait seperti Kantor Pusat DJP, Kanwil DJP Jakarta Pusat, Badan Pusat Statistik dan instansi lain terkait dengan penelitian.

4.4. Populasi dan Pemilihan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2002:57).

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 500 Wajib Pajak besar efektif di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Dipilihnya 500 WP Besar karena hampir 90% penerimaan KPP Gambir Empat berasal dari WP ini, sehingga pengaruhnya sangat signifikan terhadap penerimaan KPP. Sedangkan WP yang termasuk dalam kriteria efektif adalah jika dalam dua tahun terakhir masih melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan baik berupa melakukan pembayaran pajak, melaporkan SPT Masa ataupun SPT Tahunan.

Masih menurut Sugiono, sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menetapkan jumlah sampel penulis mempertimbangkan waktu, tenaga, dan biaya yang tersedia. Penentuan sampel dari penelitian ini dengan teknik acak berkelompok (*cluster random sampling*).

Dari 500 WP besar yang dijadikan populasi dipilih secara acak tiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang dikelola oleh *Account Representative*, sesuai pengawasan berdasarkan klasifikasi lapangan usaha. Penentuan sampel secara acak tiap kelompok ini untuk menjamin keterwakilan.

Besaran sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin¹⁰ adalah:

$$n = \frac{N}{N(d) + 1}$$

Dimana n = besaran sampel

N = besaran populasi

d = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (dalam persen)

Maka untuk populasi 500 dengan nilai kritis sebesar 10% diperoleh sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{500}{500(0.1) + 1} \\ &= 83,33 \text{ dibulat menjadi } 83 \end{aligned}$$

Untuk berjaga-jaga adanya data sampel yang *outlier*, setelah uji statistik nantinya, maka diambil sampel sebanyak 100 responden. Dari jumlah tersebut ditetapkan

¹⁰ G. Sevilla Consuelo, et. all. *Pengantar Metode Penelitian* (terjemahan Alimuddin Tuwu). Jakarta: UI Press, hlm. 161-162

80 Wajib Pajak Badan karena total Wajib Pajak Besar Badan sebanyak 397 diambil sampel 20%-nya sekitar 80 responden. Sedangkan dari total Wajib Pajak Besar Orang Pribadi sebanyak 101 diambil 20%-nya sekitar 20 responden.

4.5. Variabel yang Digunakan dan Definisi Operasional

Lima dimensi pengukuran kepuasan pelanggan menurut Parasuraman *et al* (1990) yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*; adalah variabel laten yang merupakan indikator-indikator empiris untuk memudahkan pengukuran kepuasan Wajib Pajak atas layanan di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak, akan digunakan dimensi tambahan yang dirasa sangat mendasar dengan tercapainya kepatuhan Wajib Pajak, yaitu *audit administration*. Pengukuran indikator melalui kuesioner menggunakan data ordinal dan diukur dengan menggunakan skala Likert.

Tabel 4. Dimensi Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dimensi/Variabel Laten	Indikator/Variabel Observasi	Definisi Operasional
<i>Tangibles</i> , yaitu Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan berbagai materi komunikasi.	- Suasana dan kenyamanan lingkungan kantor (X1).	- Ketersediaan lahan parkir dan tempat melapor SPT yang memadai. - Kesejukan ruang tunggu & tempat melapor
	- Kebersihan (X2)	- Kondisi kebersihan ruangan dan toilet tamu
	- Fasilitas pendukung (X3)	- Brosur perpajakan, pojok pajak mandiri, <i>smoking area</i> , kantin kejujuran dan <i>wi-fi</i> .

(sambungan)

<p><i>Reliability</i>, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal, terpercaya, akurat, dan konsisten</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan informasi perpajakan (X4). 	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam informasi perpajakan - Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan mendapatkan formulir perpajakan - Wajib Pajak memperoleh informasi yang jelas dan lengkap sehingga mampu mengisi SPT sendiri
	<ul style="list-style-type: none"> - Keadilan dalam pelayanan (X5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib Pajak telah merasakan pelayanan yang adil antara Wajib Pajak.
<p><i>Responsiveness</i>, yaitu Keinginan untuk membantu, mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan bertemu untuk konsultasi (X6) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib Pajak memperoleh kemudahan bertemu untuk konsultasi perpajakan.
	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan solusi permasalahan (X7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kesigapan pegawai pajak dalam memberikan solusi atas permasalahan perpajakan.
<p><i>Assurance</i>, yaitu Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan kecepatan layanan (X8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib Pajak memperoleh pelayanan yang cepat dari 13 layanan unggulan KPP G4.
	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan tidak ada pungutan (X9) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib Pajak memperoleh jaminan bahwa semua layanan tidak ada pungutan
	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi dan kapasitas pegawai (X10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan pegawai pajak dalam menguasai peraturan perpajakan
	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan dan kesopanan pegawai (X11) 	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan dan kesopanan pegawai pajak ketika berhadapan dengan Wajib Pajak.

(sambungan)

<i>Empathy</i> , yaitu Perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.	- Tindak lanjut atas keluhan yang dirasakan (X12)	- Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan menyampaikan keluhannya atas layanan yang diberikan berikut tindak lanjutnya.
	- Simpati atas keluhan Wajib Pajak (X13)	- Pegawai pajak mendengar dan segera menindaklanjuti keluhan yang disampaikan Wajib Pajak
<i>Audit Administration</i> , yaitu administrasi pemeriksaan sesuai peraturan yang memberikan kepastian bagi Wajib Pajak	- Kepastian pemeriksaan sesuai aturan (X14)	- Wajib Pajak merasakan kepastian pemeriksaan sesuai prosedur
	- Kepastian pengembalian dokumen/berkas (X15)	- Wajib Pajak merasakan kepastian pengembalian berkas/dokumen yang telah disepakati.
Kepatuhan, yaitu tepat waktu melaporkan SPT dan membayar pajak terutang	- Pemenuhan kewajiban perpajakan baik berupa melakukan pembayaran pajak, melaporkan SPT Masa ataupun SPT Tahunan.	- Kepatuhan dalam melapor SPT dan membayar pajak terutang (Masa PPh 21, Masa PPh 25, Masa PPN, Tahunan PPh 21 dan Tahunan PPh Badan) dalam 2 tahun berturut-turut, sedangkan untuk SPT masa ada toleransi 3 bulan terlambat lapor dan setor.

4.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara, sedangkan instrumen pengumpul data dengan kuesioner. Teknik observasi dilakukan dengan pengamatan langsung pelaksanaan pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat sebagai kantor pelayanan percontohan. Teknik wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung kepada pegawai KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, Wajib Pajak yang sedang lapor atau konsultasi, dan masyarakat sekitar kantor. Teknik kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat.

Kuesioner diadopsi dari dimensi kepuasan pelanggan di atas yang dimodifikasi sesuai kondisi yang ada di kantor pelayanan pajak ditambah variabel pelaksanaan *audit administration* terkait pengaruhnya dengan kepatuhan Wajib Pajak.

4.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Berdasarkan model kepatuhan pajak atas pelayanan prima di atas digunakan metode analisis dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan modelnya diukur dengan *Second Order Confirmatory Factors Analysis* (2ndCFA). Untuk alat bantu analisis menggunakan *software* LISREL 8.7.

Setelah ditentukan model yang digunakan; jenis dan sumber data; populasi dan pemilihan sampel; variabel dan definisi operasional; teknik pengumpulan data; dan metode analisis; maka tahap selanjutnya pengolahan data, sebelum menggunakan LISREL 8.7. data yang ada dilakukan uji asumsi statistik, yang meliputi: uji *multivariate outliers*, uji normalitas data dan uji multikolinearitas. Setelah data terbebas dari seluruh uji asumsi statistik, kemudian baru diolah dengan *software* LISREL 8.7. (pembahasan pada Lampiran 2).

SEM diolah dengan pendekatan dua tahap (*two stage approach*), yaitu pertama analisis model pengukuran dengan uji kecocokan (GOFI), uji validitas dan uji reliabilitas (pembahasan pada Lampiran 3). Setelah analisis pengukuran menyatakan hasil yang cocok (*fit*) kemudian dilanjutkan tahap kedua, yaitu analisis struktural, yang meliputi uji kecocokan keseluruhan model, analisis hubungan kausal dan hasil uji hipotesis; yang akan dibahas lebih dalam di BAB 5 Hasil dan Pembahasan.