

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Medan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan (variabel bebas) terhadap kepuasan wajib pajak restoran (variabel terikat), dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPTPD Pajak Restoran, sehingga penelitian ini dapat disimpulkan sebagai penelitian kausalitas. Dalam menganalisis kualitas pelayanan perpajakan, peneliti menggunakan lima variabel, metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan. Metode ini khusus digunakan untuk mengukur pelayanan pelanggan atas jasa yang diberikan (Zeithaml, 1990) dalam Hidayat (2004: 57) dan dalam Albari (2009: 2) yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kepuasan Wajib Pajak diukur menggunakan variabel yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Rahmianto (2003:10) meliputi : prosedur tidak sulit, persyaratan simple, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran dalam Memenuhi Kewajiban

Menyampaikan SPTPD Pajak Restoran dan Membayar Pajak pada Dinas Pendapatan Kota Medan”, maka penelitian akan dilakukan pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Medan.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi**

Menurut Arikunto (2008 : 115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah **Seluruh Wajib pajak Restoran yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD ) Pajak Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan sebanyak 743 Wajib Pajak**

#### **3.2.2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2002 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Peneliti mengambil sampel dari beberapa wajib pajak restoran untuk mengetahui kepuasan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan aparatur pelayanan.

Wajib pajak yang terdaftar sebesar 4.054, Wajib Pajak Restoran yang Non Aktif 1.738, Wajib Pajak tutup sebanyak 1242 Wajib Pajak, sedangkan Wajib pajak Efektif, yaitu Wajib Pajak yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak

restoran hanya sebanyak 1074 restoran/usaha. Dari jumlah wajib pajak efektif, sebanyak 743 wajib pajak yang telah melapor pada periode februari 2015. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan metode Slovin (1999) dalam Untung (2002:42)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{743}{1 + 743(0,15^2)} = 41$$

**n** = Sampel

**N** = Populasi

**e** = Nilai Kritis/Toleransi Kesalahan (15 %)

Berdasarkan rumus Slovin diatas, jumlah sampel ideal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 41 responden dengan tingkat toleransi kesalahan 15 %. Sedangkan menurut Singarimbun(1989) dalam penelitian Ardananto (2003), penelitian yang bersifat korelasi sudah dapat digunakan apabila terdapat jumlah sampel sekurang- kurangnya 30 unit. Kesimpulan Koresponden sebanyak 41.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian Kepustakaan merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi melalui hasil laporan, buku-buku, majalah, surat kabar, internet dan perundang- undangan beserta peraturan pelaksanaannya yang berhubungan

dengan materi (Andini,2004:45).

## 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan penelitian secara langsung pada objek yang diteliti melalui pemberian kuesioner kepada wajib pajak Restoran yang mendapatkan pelayanan perpajakan pada Dinas Pendapatan Kota medan. Kuesioner disusun dalam bentuk tertutup dalam arti bahwa jawaban terhadap Kuesioner telah ditentukan sehingga responden hanya memilih salah satu dari alternative jawaban yang tersedia (Andini,2004;45).

Penelitian ini akan menghasilkan jenis data primer dan data sekunder. Data Primer dikumpulkan dengan bantuan kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi documenter. Data Primer berbentuk data kualitatif yang selanjutnya diolah menjadi data kuantitatif.

### 3.5. Metode Analisis

Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menggunakan **deskripsi kuantitatif**.

*Analisis deskriptif* adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan permasalahan berdasarkan data- data di lapangan. Jadi, analisis deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikannya (Narbuku, 1999) dalam Andini (2004;50).

*Pendekatan kuantitatif* adalah sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah social atau masalah manusia berdasarkan suatu teori yang terdiri dari variable- variable yang dapat diukur dengan angka dan dianalisis melalui suatu prosedur statistic guna mendapatkan suatu gambaran atas teori yang dianut. Dalam melihat pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan perpajakan dengan kepuasan wajib pajak menggunakan analisis regresi sederhana.

Untuk memberikan penjelasan yang lebih detail dengan tingkat keyakinan yang memadai, peneliti juga melakukan serangkaian pengujian statistik sebagai berikut :

### **3.5.1. Uji Kualitas Data**

#### **3.5.1.1 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012 : 41).

#### **3.5.1.2 Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012 : 45).

### 3.5.2. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan menggunakan analisis grafik histogram dan penyebaran data yang terlihat dalam scatter plots serta normal probability plot (Ghozali, 2012 : 110).

Pengujian Normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik yaitu dengan melihat nilai kurtosis dan *Skewness* dari residual. *Skewness* berhubungan dengan simetri distribusi. *Skewness* variabel (variabel menceng ) adalah variabel yang nilai *mean*-nya tidak ditengah- tengah distribusi. Sedangkan kurtosis berhubungan dengan puncak dari suatu distribusi (Ghozali :2012 :28)

Data yang terdistribusi secara normal mempunyai *Skewness* dan kurtosis mendekati nol. Jika variabel tidak terdistribusi secara normal (menceng kiri atau menceng kanan) maka hasil uji statistik akan terdegradasi ( Ghozali :2012 :110)

### 3.5.3 Uji Hipotesis

Teknik pengujian yang cocok untuk suatu pengujian hipotesis yang bersifat asosiatif ( hubungan) adalah dengan mengukur keeratan hubungannya melalui rumus koefisien korelasi (Suharyadi,2004:495).

Penelitian ini juga menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPTPD Pajak Restoran dan membayar pajak.

Berikut merupakan persamaan regresi dari hipotesis tersebut :

$$Y = a + bx$$

**Keterangan :**

Y = Kepuasan wajib pajak (Variabel terikat)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (slope), yaitu nilai yang menunjukkan besarnya peningkatan (+) atau penurunan (-) yang didasarkan pada hubungan nilai y

x = Kualitas pelayanan perpajakan (variabel bebas)

Secara umum, analisis regresi pada dasarnya adalah suatu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati,2003) dalam Ghozali, (2012:81), Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk variabel independen. Koefisien itu diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan.

Koefisien regresi dihitung dengan dua tujuan sekaligus meminimumkan penyimpangan antara nilai aktual dan nilai estimasi variabel dependen berdasarkan data yang ada serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali :2012 :81)

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi dan nilai statistik t untuk analisis regresi sederhana. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila uji statistiknya berada dalam daerah kritis (Ghozali : 2012 : 83)

#### **3.5.3.1. Uji Signifikan Parameter Individual ( Uji Statistik t)**

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel Independen secara individual dalam menerangkan variabel- variabel dependen.

Cara melakukan Uji t adalah sebagai berikut Ghozali (2012 : 84),

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

#### **3.5.3.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinan untuk menganalisis untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinan antara nol dan satu.

Dalam Ghozali (2012 : 83) :

1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas
2. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen



### **3.5.3.3. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)**

Dalam Ghozali (2012 : 84) Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen(terikat).

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam statistik F sebagai berikut : Bila nilai F lebih besar daripada 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada drajat kepercayaan 5 %, dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel independen secara signifikan. (Ghozali : 2012 : 84)

### **3.5.3.4 Pembahasan Terhadap Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh**

### **3.6. Teknik Pengolahan Data**

Dalam melakukan penelitian ini, digunakan alat bantu kuesioner sehingga nantinya dari kuesioner akan didapat data- data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Terdapat tiga bagian pertanyaan dari kuesioner yang harus dijawab oleh responden. Bagian kedua berisi pernyataan- pernyataan mengenai pelayanan dari Dinas Pendapatan Kota Medan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan dan ketiga pernyataan mengenai ada tidaknya pengaruh kwalitaas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Dari Kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden selanjutnya diolah, dimana terdapat 3 ( tiga) tahap dalam pengolahan data, yaitu :

**a. Editing**

Adalah proses meneliti dan mengoreksi semua jawaban pada kuesioner yang telah didapat dari responden- responden

**b. Coding dan Scoring**

Tahap ini adalah tahap pemberian kode dan skor atau nilai atas setiap alternative jawaban responden yang telah tersedia di dalam kuesioner. Untuk keperluan pemberian skor atas setiap jawaban responden maka digunakan standar SCORING berskala dengan cara mengurutkan setiap jawaban responden yang telah tersedia dari tingkat paling bawah samapi dengan tingkat paling tinggi dimana pada setiap alternative jawaban memiliki nilai atau bobot.

**c. Tabulasi**

Proses menyusun skor jawaban setiap responden ke dalam table yaitu table yang berisi skor jawaban yang berhubungan dengan yang dirasakan responden dibandingkan dengan harapan responden terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Dinas Pendapatan Kota Medan

**3.7. Batasan Operasional Variabel dan Pengukurannya**

**3.7.1. Batasan Operasional Variabel**

**3.7.1.1 Pelayanan Perpajakan**

Dalam mengukur pelayanan Perpajakan peneliti memnggunakan Serqual-Instrumen lima variabel (Zeithaml,1990) dalam Hidayat (2004:58) dan dalam Albari (2009 :2) yang terdiri dari variabel- variabel sebagai berikut :

**1) Tangible (Kenyataan)**

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan yang meliputi gedung, gudang, tempat parkir, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan ( teknologi) serta penampilan pegawainya.

**2) Reliability (Kehandalan)**

Kinerja harus sesuai dengan harapan wajib pajak yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi

**3) Responsiveness (Ketanggapan)**

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wajib pajak dengan penyampaian informasi yang jelas.

**4) Assurance (Jaminan)**

Kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak pada Dinas Pendapatan yang meliputi komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

**5) Empaty (Memahami)**

Memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada Wajib Pajak dan berusaha memahami keinginan WP mialnya dalam hal kenyamanan.

**3.7.1.2. Kepuasan Wajib Pajak**

Dalam mengukur Kepuasan Wajib Pajak peneliti menggunakan variabel

yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Rahmianto, (2003:10) meliputi :  
Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau,  
pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

**1) Prosedur tidak sulit**

Merupakan urutan- urutan kegiatan yang mudah dimengerti,dipahami dan dilaksanakan oleh para Wajib Pajak atau sudah terlaksananya sesuai Standar Operasional Prosedure (SOP).

**2) Persyaratan simpel**

Merupakan kelengkapan atau dokumen yang diperlukan harus sederhana dan mudah dipenuhi oleh Wajib Pajak

**3) Tarif pajak yang dapat dijangkau**

Tarif Pajak sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran sebesar 10 %.

**4) Pengamanan**

Merupakan usaha dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan para wajib pajak dari gangguan calo dan mafia pajak.

**5) Pelayanan yang sesuai harapan**

Merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan atau harapan para wajib pajak.

## Operasional Konsep.

**Tabel 3.1.**

### Operasional konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan perpajakan Dinas Pendapatan Kota Medan	<i>Tangible</i>	1. Letak/lokasi Dipenda yang strategis 2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman 3. Tersedia tempat parkir yang memadai 4. Kerapian penampilan petugas	Interval
	<i>Realibility</i>	5. Pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat 6. Petugas bertanggung jawab atas tugas 7. Mudah memperoleh penjelasan hal-hal yang belum jelas	Interval
	<i>Responsiveness</i>	8.. Petugas bersedia menjawab pertanyaan WP 9.. Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat 10. Petugas mampu menjelaskan cara pengisian SPTPD Pajak Restoran dan prosedur pembayaran 11. Petugas selalu siap membantu WP	Interval
	<i>Assurance</i>	12. Petugas menguasai Peraturan Pajak Restoran 13. Petugas mampu berkomunikasi secara efektif 14. Petugas menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak 15. Petugas ramah dan terampil dalam memberikan pelayanan	Interval
	<i>Emphaty</i>	16. Petugas memberikan perhatian terhadap masalah pajak restoran 17. Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah 18. Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik 19. Petugas selalu bersifat simpatik dalam pelayanan	Interval

<b>Kepuasan</b>	1. Prosedur tidak sulit	1.1 Sistematika Kantor 1.2 Perhatian Petugas	Interval
<b>Wajib</b>	2. Persyaratan simple	2.1 Kemudahan Pelayanan 1.2. Pelaksanaan pelayanan	
<b>Pajak</b>	3. Tarif Pajak yang dapat dijangkau	1.1 Pelayanan Petugas 1.2 Kemudahan Pembayaran	
<b>Restoran</b>	4. Pengamanan	4.1 Keamanan Fisik 4.2 Keamanan Standar	
	5. Pelayanan yang sesuai harapan	5.1 Kemudahan Pelayanan 5.2 Alokasi waktu	

Sumber : "telah diolah kembali"

### 3.7.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran tingkat pelayanan perpajakan dan tingkat kepuasan wajib pajak dari tiap-tiap variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert. Nilai terendah menggambarkan suatu jawaban negatif, sedangkan nilai tertinggi mencerminkan jawaban positif.

Skala Likert merupakan skala interval yang menanyakan responden untuk melakukan rangking preferensi. Selain itu, mereka juga diminta untuk memberikan nilai (rate) terhadap prefensi sesuai dengan 5 skala penilaian sebagai berikut (Ghozali, 2012 : 5) :

**Tabel 3.2.**

#### SKALA LIKERT

No	Persepsi	Harapan	Nilai Skor
1.	Sangat Tidak Puas	Sangat tidak penting	1
2.	Tidak Puas	Tidak penting	2
3.	Cukup Puas	Cukup penting	3
4.	Puas	penting	4

5.	Sangat Puas	Sangat Penting	5
----	-------------	----------------	---

(Sumber: Ghozali, Imam “Aplikasi analisis Multivariate dengan program SPSS:; Badan Penerbit UNDIP: Semarang,2012;5)

Keuntungan penggunaan skala likert yaitu adanya keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala 1-5. Dengan dimensi mutu tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan responden mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam persepsinya lebih mendekati kenyataan sebenarnya (Green,1997) dalam Saraswati (2012).

**a. Pengukuran Variabel pelayanan Aparatur Pajak**

**1. Kenyataan**

**Tabel 3.3.  
Pengukuran Variabel Kenyataan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Penampilan fisik kantor	1-2
2.	Sarana dan Prasarana Pendukung	3-4

**2. Kehandalan**

**Tabel 3.4.  
Pengukuran Variabel Kehandalan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	5-6
2.	Pelaksanaan Pelayanan	7

**3. Ketanggapan**

**Tabel 3.5.  
Pengukuran Variabel Ketanggapan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Inisiatif	8 dan 11
2.	Kreatifitas	9-10

#### 4. Jaminan

**Tabel 3.6.**  
**Pengukuran Variabel Jaminan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Prilaku	13-14
2.	Kompetensi	12 dan 15

#### 5. Memahami

**Tabel 3.7.**  
**Pengukuran Variabel Memahami**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kepedulian	16-17
2.	Alokasi waktu	18-19

#### b. Pengukuran Variabel kepuasan Wajib Pajak

##### 1. Prosedur tidak sulit

**Tabel 3.8.**  
**Pengukuran Variabel Prosedur tidak sulit**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Sistematika Kantor/ (SOP)	1-3
2.	Perhatian Petugas	4

##### 2. Persyaratan Sempel

**Tabel 3.9.**  
**Pengukuran Variabel Sempel**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	5-6
2.	Pelaksanaan Pelayanan	7-8



### 3. Tarif pajak yang dapat dijangkau

**Tabel 3.10.**  
**Pengukuran Variabel Pajak yang dapat dijangkau**

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>
1.	Pelayanan Petugas	9-11
2.	Kemudahan Pembayaran	12

### 4. Pengamanan

**Tabel 3.11.**  
**Pengukuran Variabel Pengamanan**

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>
1.	Keamanan Fisik	13-14
2.	Keamanan Standar	15

### 5. Pelayanan yang sesuai Harapan

**Tabel 3.12.**  
**Pengukuran Variabel Pelayanan yang sesuai harapan**

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>
1.	Kemudahan Pelayanan	17 dan 19
2.	Alokasi waktu	16 dan 18