

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain dan Penelitian

Menurut Creswell (2014) Desain penelitian adalah rencana atau struktur yang mengatur bagaimana data akan dikumpulkan dan dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Desain penelitian dapat dibagi menjadi beberapa jenis, seperti desain kuantitatif, kualitatif, dan campuran (*mixed methods*). Creswell menekankan bahwa desain penelitian yang tepat sangat bergantung pada tujuan penelitian dan jenis data yang diperlukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mendasarkan diri pada paradigma postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Beberapa ciri khas pendekatan kuantitatif adalah : bersandar pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif (numerik), menggunakan strategi survei dan eksperimen, mengadakan pengukuran dan observasi, melaksanakan pengujian teori dengan uji statistik (Muhajirin *et al.*, 2024).

3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang berhubungan dengan kepuasan pengguna wajib pajak. Objek penelitian ini akan berfokus pada variabel berikut :

1. Pelayanan fiskus : Penelitian ini akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus dalam melayani wajib pajak. Aspek yang akan diteliti meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, komunikasi yang dilakukan oleh fiskus, dan profesionalisme fiskus dalam memberikan layanan kepada wajib pajak.
2. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern : Penelitian ini akan menilai penerapan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan, seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-bupot unifikasi*, *e-payment*, *e-reporting*, *e-faktur*, *web e-faktur* dan *e-form*. Fokusnya adalah pada kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan

efisiensi yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan.

3. Kepuasan pengguna : Penelitian ini untuk menilai dan memahami bagaimana pengguna wajib pajak merasakan layanan sistem administrasi perpajakan modern serta factor-faktor yang mempengaruhi dan pengukuran kepuasan pengguna.

Jadwal penelitian ini akan dilakukan dari bulan Maret hingga Juni 2025 pada wajib pajak badan yang berada di daerah GIIC.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaa Penelitian

No	Kegiatan	Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■	■																										
2	Pengajuan Judul Penelitian			■	■																								
3	Penyusunan Proposal Penelitian					■	■	■	■																				
4	Seminar Proposal Penelitian									■	■																		
5	Revisi Proposal Penelitian									■	■	■	■																
6	Penyebaran Kuisisioner													■	■	■	■												
7	Pengolahan Data dan Analisis Data																	■	■	■	■								
8	Penyusunan Skripsi																					■	■	■	■				
9	Sidang Skripsi																									■	■		
10	Revisi Hasil Sidang Skripsi																												■

Sumber : Penulis (2025)

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data berdasarkan bentuknya dibedakan menjadi 2, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Menurut Creswell (2014) dalam bukunya yang berjudul *“Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods”* menjelaskan bahwa data kuantitatif adalah data yang berhubungan dengan angka dan dimensi yang dapat diukur untuk tujuan analisis matematis dan statistik. Sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk narasi atau deskripsi yang digunakan untuk menjelaskan makna, fenomena, atau pengalaman seseorang atau kelompok secara mendalam.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang merupakan data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran (2006) dalam bukunya *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* mendefinisikan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber langsung melalui observasi, wawancara, kuesioner, atau eksperimen. Data primer dalam penelitian

ini diperoleh dari memberikan pernyataan melalui kuisisioner terhadap kepuasan pengguna. Dan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain atau organisasi yang melakukan penelitian sebelumnya, dan kemudian digunakan oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam penelitian terdahulu sebagai referensi pada penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak badan yang berada di Kawasan GIIC dengan jumlah 126 perusahaan.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik purposive sampling. Sugiyono (2019) Mengemukakan bahwa teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel pada penelitian ini diambil dari wajib pajak badan yang berada di kawasan GIIC.

Pada umumnya penelitian untuk menentukan sampel harus menentukan banyaknya jumlah populasi seperti halnya yang dijelaskan oleh Suhardi, salah satu cara untuk menentukan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* menurut (Rifkhan, 2023) salah satu teori yang paling populer untuk melakukan penelitian menggunakan kuesioner/angket yang bisa menentukan jumlah pengambilan untuk sampel yang harus representatif agar hasil dapat digeneralisasikan dengan baik. Berikut bentuk rumus *Slovin* yang digunakan:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah sampel keseluruhan/populasi

(e) = Batas toleransi kesalahan

Kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (*sampling error*) (1%, 5% ataupun 10%). Pada penelitian ini menggunakan 10% maka perhitungannya sebagai berikut :

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{126}{1 + (126 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{126}{1 + (126 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{126}{1 + 1,26}$$

$$n = \frac{126}{2,26} = 55,75$$

$n = 55,75$ dibulatkan menjadi 56

Berdasarkan perhitungan yang sudah diperoleh, dalam penelitian ini ukuran yang menjadi responden sebanyak 56 orang.

3.5 Operasional Variabel

Menurut Rifkhan (2023) Operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variable atau konsep untuk menguji kesempurnaan yang berupa table yang memuat informasi mengenai definisi operasional variable, indikator, dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian.

Operasional variabel pada penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna.

Untuk mendapatkan pemahaman terhadap bagaimana suatu variabel dioperasikan dan sebagai dasar untuk menyusun indikator pengukurannya, maka Peneliti merumuskan definisi operasional variabel penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan Fiskus (X1)	Definisi : “Pelayanan fiskus adalah tentang bagaimana cara yang digunakan dan dilakukan petugas pajak dalam memberikan bantuan, pemahaman, dan arahan untuk mengatasi kesulitan yang alami oleh wajib pajak untuk membayar pajak, mutu pelayanan pelayanan petugas pajak terbaik dengan kompetensi kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan (Tambunan, 2021)”.	1. Fiskus memiliki kompetensi, skill, knowledge, experience. 2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. 3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). 4. Sistem informasi dan administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak semakin nyata. (Pinem, 2023)	Skala Likert 1-5
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2)	Definisi : “Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan	1. <i>Account Representative</i> (AR), 2. pemanfaatan teknologi dan informasi	

	dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia (Ismawan, 2001)".	(Amah, 2019) 1. Budaya Organisasi 2. Kode Etik (Barus, 2018)	Skala Likert 1-5
Kepuasan Pengguna (Y)	Definisi : "kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapan-harapannya. Jika kinerja produk melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerjanya lebih rendah dari harapan, pengguna akan merasa kecewa (Kotler & Keller, 2016)".	<i>adequacy, effectiveness, efficiency, overall satisfaction</i> (Seddon & Kiew, 1996); <i>enjoyment, information satisfaction, system satisfaction</i> (Gable et al., 2008). 1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Purchase</i>) 2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Visit</i>) (DeLone & McLean, 2016)	Skala Likert 1-5

Sumber : Penulis (2025)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden untuk menjawab beberapa pernyataan yang sudah disediakan serta untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dengan pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan saat ini.

Kuesioner/angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Sementara skala pengukuran yang digunakan pada variabel ini adalah dengan menggunakan skala likert. Menurut Pranatawijaya *et al.*,(2019) Skala Likert digunakan oleh individu atau kelompok untuk menilai peristiwa atau fenomena sosial. Terdapat dua cara penggunaan skala Likert, yang satu menggunakan pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, sementara yang lain menggunakan pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Skala likert ini berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

3.7 Metode Pengolahan Data/Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) Menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara

nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Penentuan layak atau tidaknya suatu item ditentukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1 yang berarti suatu item dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Adapun kriteria pengujian dari uji validitas yaitu:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrument penelitian dikatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrument penelitian dikatakan invalid.

3.7.1.2 Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dapat digunakan berkali-kali saat mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator variabel konstruk. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas kuesioner ini diuji dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha. Berdasarkan (Ghozali, 2018) kriteria dalam pengujian reliabilitas adalah:

- a. Jika Cronbach's Alpha (α) \geq 0,6, maka instrumen dianggap reliabel.
- b. Jika Cronbach's Alpha (α) $<$ 0,6, maka instrumen dianggap tidak reliabel.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear (Ghozali, 2018).

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, model regresi yang baik memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2018).

Menurut Ghozali (2018) Salah satu cara melihat normalitas distribusi data adalah menggunakan uji statistik *non parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dan melihat grafik histogram. Kriteria pengambilan menunjukkan :

1. uji statistik *non parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)*
 - a. nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka hal ini berarti bahwa data tersebut terdistribusi normal.
 - b. nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka hal ini berarti data tersebut tidak terdistribusi normal.
2. Grafik Histogram
 - a. Jika histogram menunjukkan bentuk menyerupai lonceng (*bell-shaped*), simetris, dan sebagian besar data terkonsentrasi di bagian tengah dengan bagian ekor yang menurun perlahan di kedua sisi, maka data tersebut dapat dikatakan mengikuti distribusi normal.
 - b. apabila histogram tampak miring ke salah satu sisi (*skewed*), tidak simetris, atau memiliki lebih dari satu puncak (*multimodal*), maka hal ini menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

3.7.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen dengan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018).

Multikolonieritas bisa dideteksi dengan nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Berikut nilai sesuai dengan ketentuannya :

- a. Jika *tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.
- b. Jika *tolerance* < 0,1 dan *VIF* > 10, maka terjadi multikolonieritas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan *variance* antara residual pada satu pengamatan dengan

pengamatan lainnya dalam model regresi. Jika *variance* residual antar pengamatan tetap, hal tersebut disebut homoskedastisitas, sementara jika *variance* berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang menunjukkan homoskedastisitas, atau dengan kata lain, tidak terdapat heteroskedastisitas. Biasanya data *crosssection* cenderung mengandung heteroskedastisitas karena data tersebut mencakup variasi ukuran yang beragam (kecil, sedang, dan besar).

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, salah satu caranya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Deteksi ini dilakukan dengan memeriksa adanya pola tertentu pada *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y mewakili nilai prediksi dan sumbu X menunjukkan residual (perbedaan antara Y yang diprediksi dan Y yang sesungguhnya) yang telah di-studentized. Analisis ini berdasarkan pada pendekatan yang dijelaskan oleh Ghozali (2018) :

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

3.7.2.4 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2018) Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (periode sebelumnya) dalam model regresi linier. Jika ditemukan korelasi antara keduanya, maka hal tersebut menunjukkan adanya masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak memiliki autokorelasi. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi, dapat digunakan nilai *Durbin-Watson* ($D-W$). Pengambilan keputusan mengenai ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat berdasarkan ketentuan berikut :

- a. Nilai $D-W$ di bawah -2 menunjukkan adanya autokorelasi positif.
- b. Nilai $D-W$ antara -2 hingga $+2$ menunjukkan tidak ada autokorelasi.
- c. Nilai $D-W$ di atas $+2$ menunjukkan adanya autokorelasi negatif.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan bagaimana variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018). Berikut model regresi yang dituliskan oleh penulis dalam penelitian ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Sumber : Ghozali (2018)

Keterangan:

- | | |
|-----------------------------|---|
| Y | = Kepuasan Pengguna |
| X1 | = Pelayanan Fiskus |
| X2 | = Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern |
| α | = Konstanta |
| $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ | = Koefisien regresi |
| e | = <i>Error</i> |

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan besarnya pengaruh suatu variabel penjelas atau variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria pengujian uji statistik t adalah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7.4.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan bahwa semua variabel independen atau variabel bebas yang termasuk dalam model mempunyai pengaruh yang sama

terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Ghozali, 2018:98). Kriteria pengujian uji statistik F adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

3.7.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur kemampuan model untuk menjelaskan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien berada antara nol dan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Kriteria koefisien determinasi adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- a. Jika nilai R^2 kecil, itu menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen sangat terbatas.
- b. Jika nilai R^2 yang mendekati 1, itu menunjukkan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menyediakan informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan pada variabel.