UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan analisis deskriptif yang berupa penelitian penjelasan dan pengujian hipotesis. Dalam survey ini, informasi yang dikumpulkan dari sampel yang memiliki populasi. Analisis deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009:169). Berdasarkan tingkat eksplantasi dan kedudukan variabel-variabelnya penelitian ini termasuk dalam kelompok penelitian kuantitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru, yang berlokasi di JL. Ring Road Arengka II (SM Amin), Pekanbaru, Riau, 28293. Dan waktu penelitian ini dari bulan April s/d Mei 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014: 308).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data tersebut dengan dilakukan dengan cara :

1. Pengamatan langsung atau *Observation*

   Pengamatan langsung atau *observation* yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Kuesioner (Angket)

   Kuesioner (Angket) yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini untuk memperoleh data yang relevan dari responden. Kuesioner di sebarkan kepada wajib pajak yang melakukan pelaporan kewajiban perpajakan di KPP Madya Pekanbaru. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dengan rincian sebagai berikut:

- Jawaban A “Sangat Setuju” di beri skor 5
- Jawaban B “Setuju” di beri skor 4
- Jawaban C “Kurang Setuju” di beri skor 3
- Jawaban D “Tidak Setuju” di beri skor 2
- Jawaban E “Sangat Tidak Setuju” di beri skor 1

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 90). Populasi penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru yang statusnya masih aktif. Wajib pajak badan yang terdaftar pada tahun 2017 di KPP Madya Pekanbaru berjumlah 1.234 wajib pajak badan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populas (Sugiyono, 2009: 91). Dalam penelitian ini di ambil 93 sampel dari populasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah menggunakan rumus *Slovin* (Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, 2008: 137) yaitu dengan rumus:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase tingkat error (10%)

$$n = \frac{1.234}{1 + 1.234 \times 0{,}1^2}$$

n = 92,50 (93 wajip pajak badan)

Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009) dalam kutipan Weni Fitriona (2013). Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak sebagai responden penelitian. Responden yang di survey dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melakukan pelaporan surat setoran di KPP Madya Pekanbaru dan dalam proses menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri pajaknya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3.6 Defenisi Operasional dan Operasional Variabel

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjabarkan dalam bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka teoritis masih bersifat abstrak juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan. Untuk itu perlu dioperasional agar lebih terarah sebagai acuan penelitian. Adapun konsep operasionalisasi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X).

   Variabel Independen adalah variabel yang nilainya selalu berubah-ubah tanpa adanya pengaruh dari variabel-variabel lainya. Dalam hal ini Variabel bebas yang berkaitan dengan masalah yang diteliti adalah:

   a. Variabel X1 AR (*account representative*) yaitu pegawai seksi pengawasan dan konsultasi (waskon) pajak dengan implementasi organisasi yang modern, dengan indikator:
      1) Menguasai ketentuan perpajakan
      2) Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
      3) Komunikatif
      4) Responsif
      5) Memberikan pelayanan prima
   b. Variabel X2 kualitas pelayanan yaitu pelayanan di kantor pajak tersebut, dengan indikator:
      1) *Tangibles* (bukti langsung/wujud fisik), Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (kehandalan), Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3) *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan), Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) *Assurance* (jaminan), Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

5) *Empathy* (empati), Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Variabel X3 keadaran wajib pajak yaitu kesadaran dalam melakukan kewajiban pajak tersebut, dengan indikator:

1) Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban

2) Kesadaran untuk membayaran tunggakan

2. Variabel Dependen (Y).

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Data yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak, dengan indikator:

a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.

b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penguji hipotesisnya dengan menggunakan regresi linier berganda. Dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan, sedangkan uji reabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya sebuah jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan di dalam sebuah angket/koesioner (Sarjono & Julianita, 2011: 35).

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kebenaran alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2015:348).

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali. Dengan kata lain, reabilitas instrumen mencirikan tingkat konsisten. Pengukuran validitas dan reabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya tidak akan valid dan *reliable*. *One shot* atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur relialibitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (*a*). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2007: 41)

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi atau variabel independen. Jika ada berarti terdapat multikolinieritas. Sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance influation* (VIF). Nilai *cuttof* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* <0,10 atau sama dengan nilai VIF>10.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada *problem* autokorelasi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakpastian *variance* dari residual atau pengamatan kepengamatan lainnya. Jika varians dari residual suatu pengamatan yang lain tetap disebut heterokedastisitas, dengan kata lain bila terjadi heterokedastisitas dapat dideteksi dengan melihat *scatterplot* dari hasil pengolahan data dari paket statistik dalam komputer yaitu dengan melihat pola *scatterplot* (Ghozali, 2007)

3. Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji hipotesis digunakan regresi linier berganda yang dilakukan dengan bantuan SPSS *versi 25.0 for windows*. Model persamaan regresi secara sistematis dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y=a+\beta_1X_1+\beta_2X_2+\beta_3X_3+e}$$

Keterangan:

Y = Kesadaran wajib pajak badan

a = Bilangan konstanta

β = Koefisien regresi

X_1 = *Account representative*

X_2 = Kualitas pelayanan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_3 = Kesadaran wajib pajak

e = Faktor lain/ Error

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat dapat digunakan metode analisis sebagai berikut:

a. Pengujian Individual/ Persial (Uji t)

Uji persial dilakukan untuk mengetahui secara signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

1) Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka Ha diterima

2) Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka Ha ditolak

Berdasarkan signifikan dasar pengambilan keputusan adalah

1) Jika signifikan < 0,05 maka Ha diterima

2) Jika signifikan > 0,05 maka Ha ditolak

b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji variabel independen secara bersamaan digunakan Uji F (*F test*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho di tolak Ha di terima. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho di terima dan Ha di tolak dan hasilnya tidak signifikan. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent.

5. Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Uji R^2 merupakan uji yang dilakukan terhadap model yang dibentuk dengan tujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Nilai R^2 mempunyai nilai range 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \geq 1$). Semakin besar nilai R^2 maka semakin bagus model regresi yang digunakan. Sedangkan semakin kecil nilai R^2 artinya variabel bebas yang digunakan terhadap variabel terikat semakin kecil.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.