

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 6), penelitian survey adalah penelitian terhadap sekelompok manusia dengan menggunakan angket/kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Dalam penelitian ini tipe penelitian survey digunakan untuk menggambarkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung

3.2 Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 121), definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

3.2.1 Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bandar Lampung

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bandar Lampung adalah suatu proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pihak Samsat Bandar Lampung kepada wajib pajak, yang meliputi kualitas pelayanan cek fisik, pendaftaran

berkas di loket, pembayaran dan pengambilan berkas akhir, dengan berlandaskan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).

3.2.2 Kepuasan Wajib pajak

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dan fasilitas Samsat Bandar Lampung, yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif berdasarkan pendapat wajib pajak.

3.3 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 123), definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka kita akan mengetahui baik atau buruknya variabel tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bandar Lampung

Indikator-indikator kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bandar Lampung yang meliputi kualitas pelayanan cek fisik, pendaftaran berkas di loket, pembayaran dan pengambilan berkas akhir adalah sebagai berikut:

3.3.1.1 Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor, terdiri dari:

1. *Reliability*/Kehandalan, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor sesuai prosedur
 - b. Petugas memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor tanpa kesalahan
 - c. Petugas memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor secara profesional
2. *Assurance*/Jaminan, diukur dari:
 - a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan cek fisik kendaraan bermotor
 - b. Keramah tamahan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor oleh petugas
 - c. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor
3. *Tangible*/Bukti Langsung, diukur dari:
 - a. Penampilan petugas yang rapih dan pantas dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor
 - b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih
4. *Responsiveness*/Daya Tanggap, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan cek fisik secara tepat kepada wajib pajak
 - b. Petugas memberikan pelayanan cek fisik secara cepat kepada wajib pajak
 - c. Petugas memberikan bantuan kepada wajib dalam pelayanan cek fisik pajak tanpa diminta

5. *Emphaty*/Empati, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak dalam pelayanan cek fisik
 - b. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak dalam pelayanan cek fisik
 - c. Petugas memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak dalam pelayanan cek fisik
 - d. Petugas sabar menangani wajib pajak dalam pelayanan cek fisik

3.3.1.2 Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berkas Pajak, terdiri dari:

1. *Reliability*/Kehandalan, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor sesuai prosedur
 - b. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor tanpa kesalahan
 - c. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor secara profesional
2. *Assurance*/Jaminan, diukur dari:
 - a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor
 - b. Keramah tamahan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor oleh petugas
 - c. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor

3. *Tangible/Bukti Langsung*, diukur dari:
 - a. Penampilan petugas yang rapih dan pantas dalam memberikan pelayanan pendaftaran berkas kendaraan bermotor
 - b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih

4. *Responsiveness/Daya Tanggap*, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran berkas secara tepat kepada wajib pajak
 - b. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran berkas secara cepat kepada wajib pajak
 - c. Petugas memberikan bantuan kepada wajib dalam pelayanan pendaftaran berkas pajak tanpa diminta

5. *Emphaty/Empati*, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran berkas
 - b. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran berkas
 - c. Petugas memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran berkas
 - d. Petugas sabar menangani wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran berkas

3.3.1.3 Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak, terdiri dari:

1. *Reliability*/Kehandalan, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pembayaran pajak sesuai prosedur
 - b. Petugas memberikan pelayanan pembayaran pajak tanpa kesalahan
 - c. Petugas memberikan pelayanan pembayaran pajak secara profesional

2. *Assurance*/Jaminan, diukur dari:
 - a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan pembayaran pajak
 - b. Keramah tamahan pelayanan pembayaran pajak oleh petugas
 - c. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak

3. *Tangible*/Bukti Langsung, diukur dari:
 - a. Penampilan petugas yang rapih dan pantas dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak
 - b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih

4. *Responsiveness*/Daya Tanggap, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pembayaran pajak secara tepat kepada wajib pajak
 - b. Petugas memberikan pelayanan pembayaran pajak secara cepat kepada wajib pajak
 - c. Petugas memberikan bantuan kepada wajib dalam pelayanan pembayaran pajak tanpa diminta

5. *Emphaty*/Empati, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak
 - b. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak
 - c. Petugas memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak
 - d. Petugas sabar menangani wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak

3.3.1.4 Kualitas Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir, terdiri dari:

1. *Reliability*/Kehandalan, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir sesuai prosedur
 - b. Petugas memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir tanpa kesalahan
 - c. Petugas memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir secara profesional
2. *Assurance*/Jaminan, diukur dari:
 - a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan pengambilan berkas akhir
 - b. Keramah tamahan pelayanan pengambilan berkas akhir oleh petugas
 - c. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir
3. *Tangible*/Bukti Langsung, diukur dari:
 - a. Penampilan petugas yang rapih dan pantas dalam memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir
 - b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih

4. *Responsiveness/Daya Tanggap*, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir secara tepat kepada wajib pajak
 - b. Petugas memberikan pelayanan pengambilan berkas akhir secara cepat kepada wajib pajak
 - c. Petugas memberikan bantuan kepada wajib dalam pelayanan pengambilan berkas akhir tanpa diminta

5. *Emphaty/Empati*, diukur dari:
 - a. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak dalam pelayanan pengambilan berkas akhir
 - b. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak dalam pelayanan pengambilan berkas akhir
 - c. Petugas memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak dalam pelayanan pengambilan berkas akhir
 - d. Petugas sabar menangani wajib pajak dalam pelayanan pengambilan berkas akhir

3.3.2 Kepuasan Wajib pajak

Indikator-indikator kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kualitas jasa pelayanan, diukur dari adanya kepuasan wajib pajak terhadap kualitas jasa pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan Samsat Bandar Lampung kepada wajib pajak.
2. Suasana emosional, diukur dari suasana emosional yang menyenangkan dari wajib pajak pada saat mendapatkan pelayanan dari Samsat Bandar Lampung

3. Biaya/akomodasi untuk memperoleh pelayanan, diukur tanggapan wajib pajak terhadap biaya/akomodasi atau yang mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan Pajak kendaraan bermotor dari Samsat Bandar Lampung
4. Samsat Bandar Lampung membangun komitmen, diukur tanggapan wajib pajak terhadap adanya upaya pihak Samsat Bandar Lampung untuk membangun komitmen yang baik dalam melayani wajib pajak.
5. Samsat Bandar Lampung mengembangkan pelayanan, diukur tanggapan wajib pajak terhadap adanya upaya pihak Samsat Bandar Lampung untuk mengembangkan pelayanan Pajak kendaraan bermotor untuk lebih berorientasi pada kepuasan wajib pajak.

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Ukuran/ Skala	No Item Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan Cek Fisik (X ₂)	<i>Reliability</i> /Kehandalan	Likert (5-1)	1,2,3
		<i>Assurance</i> /Jaminan	Likert (5-1)	4,5,6
		<i>Tangible</i> /Bukti Langsung	Likert (5-1)	7,8,9
		<i>Emphaty</i> /Empati	Likert (5-1)	10,11,12
		<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	Likert (5-1)	13,14,15
2	Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berkas (X ₂)	<i>Reliability</i> /Kehandalan	Likert (5-1)	1,2,3
		<i>Assurance</i> /Jaminan	Likert (5-1)	4,5,6
		<i>Tangible</i> /Bukti Langsung	Likert (5-1)	7,8,9
		<i>Emphaty</i> /Empati	Likert (5-1)	10,11,12
		<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	Likert (5-1)	13,14,15
3	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak (X ₃)	<i>Reliability</i> /Kehandalan	Likert (5-1)	1,2,3
		<i>Assurance</i> /Jaminan	Likert (5-1)	4,5,6
		<i>Tangible</i> /Bukti Langsung	Likert (5-1)	7,8,9
		<i>Emphaty</i> /Empati	Likert (5-1)	10,11,12
		<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	Likert (5-1)	13,14,15

4	Kualitas Pelayanan Pengambilan Berkas (X ₄)	<i>Reliability</i> /Kehandalan	Likert (5-1)	1,2,3
		<i>Assurance</i> /Jaminan	Likert (5-1)	4,5,6
		<i>Tangible</i> /Bukti Langsung	Likert (5-1)	7,8,9
		<i>Emphaty</i> /Empati	Likert (5-1)	10,11,12
		<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	Likert (5-1)	13,14,15
5	Kepuasan (Y)	Kepuasan pada pelayanan	Likert (5-1)	16
		Kepuasan pada keramah tamahan	Likert (5-1)	17
		Kepuasan pada ketepatan	Likert (5-1)	18
		Kepuasan pada biaya	Likert (5-1)	19
		Kepuasan pada fasilitas	Likert (5-1)	20

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 108), populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang mendapatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor dari Samsat Bandar Lampung, selama bulan Oktober– Desember 2013, yang berjumlah 1.164 wajib pajak (berdasarkan evaluasi Triwulan Samsat Bandar Lampung), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Populasi Penelitian

No	Bulan	Wajib Pajak
1	Oktober	365
2	November	372
3	Desember	427
Jumlah		1.164

Sumber: Samsat Bandar Lampung Tahun 2013

3.4.2 Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001: 82), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau representasi dalam penelitian. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel
 N = Banyaknya unit Populasi
 d = taraf nyata 0,1 (=1%)
 1 = bilangan konstan
 (Sugiyono, 2005: 116)

Berdasarkan rumus di atas maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{1.164}{1.164 (0,1)^2 + 1} = \frac{1.164}{1.164 (0,01) + 1} = \frac{1.164}{11,64 + 1} = \frac{1.164}{12,64} = 92,09$$

Dengan demikian maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 92,09, dibulatkan menjadi 92 orang. Pengambilan sampel sebagai responden dilakukan dengan teknik *accidental random sampling*, yaitu mengambil memilih sampel secara acak pada saat pelaksanaan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan tersebut. Dengan demikian semua wajib pajak pada Samsat Bandar Lampung memiliki kesempatan untuk menjadi sampel.

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang akan dijadikan responden penelitian. Besarnya sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

n = Besarnya sampel

N = Jumlah populasi (1.170)

d = Nilai presisi (10%)

(Sugiyono, 2005: 121).

3.5 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian (lapangan) berupa jawaban responden pada kuesioner penelitian
2. Data Sekunder, adalah data tambahan dari berbagai sumber, berupa teori, pendapat atau kutipan yang terdapat pada buku, literatur, majalah, surat kabar dan sumber lain yang terkait dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Kuisisioner, dilakukan untuk mengumpulkan data primer, dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban untuk memudahkan responden dalam menjawab dan memudahkan pengolahan dan analisis data.
2. Dokumentasi, dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, seperti buku atau literatur, arsip atau dokumen yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

3.7 Skala Data dan Penentuan Skor

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 111), skala likert terdiri dari lima alternatif jawaban, di mana setiap alternatif dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada kuesioner penelitian. Kegiatan yang dilakukan dalam penentuan skor memberikan kode pada jawaban responden dalam kuesioner, yaitu sebagai berikut:

- | | |
|--|---------------|
| 1) Jawaban (a) Sangat Setuju/Sangat Baik | diberi skor 5 |
| 2) Jawaban (b) Setuju/Baik | diberi skor 4 |
| 3) Jawaban (c) Ragu-Ragu/Cukup Baik | diberi skor 3 |
| 4) Jawaban (d) Tidak Setuju/Tidak Baik | diberi skor 2 |
| 5) Jawaban (e) Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik | diberi skor 1 |

3.8 Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah dengan mengolah data yang ada tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah:

1. Editing, dengan cara memeriksa kembali data yang telah diperoleh, mengenai kesempurnaan jawaban atau kejelasan penulisan.
2. Koding, dengan cara memberi kode-kode tertentu pada jawaban di daftar pertanyaan untuk memudahkan pengolahan data.
3. Tabulasi, dengan cara merumuskan data dalam tabel setelah diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal.

3.9 Model Analisis Data

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung, digunakan alat analisis Persamaan Regresi Linier Ganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + + b_4 X_4 Et$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan
 - X1 = Variabel Cek Fisik
 - X2 = Variabel Pendaftaran Berkas
 - X3 = Variabel Pembayaran Pajak
 - X4 = Variabel Pengambilan Berkas
 - a = Intercep
 - b = Koefisien regresi
 - Et = Tingkat Kesalahan (Error term)
- (Sugiyono, 2005: 127)

1. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien Korelasi dihitung dengan menggunakan rumus Korelasi Product

Moment:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (n \sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi
 - X = Variabel bebas
 - Y = Variabel terikat
- (Sugiyono, 2005: 131)

2. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien Determinasi dihitung dengan menggunakan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = nilai Korelasi

(Sugiyono, 2005: 136)

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis simultan dilakukan dengan uji F (*F test*). Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Kriteria pengujiannya adalah:

a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan

b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan

(Sugiyono, 2005: 147)

Pengujian hipotesis parsial dilakukan dengan uji t (*t test*). Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Kriteria pengujiannya adalah:

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan

b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan

Pengujian hipotesis juga dapat dilihat dari probabilitas $t < 0.05$

(Sugiyono, 2005: 149)

3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kuisisioner penelitian yang akan disebarakan kepada sampel penelitian, terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Menurut Arikunto (2006: 160), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (N \sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Nilai validitas

XY = Hasil perkalian antara variabel X dan Y

X = Hasil skor angket variabel X

Y = Hasil skor angket variabel Y

X² = Hasil perkalian kuadrat dari hasil angket variabel X

Y² = Hasil perkalian kuadrat dari hasil angket variabel Y

N = Besarnya sampel

(Suharsimi Arikunto, 2006: 161)

Setelah hasil perhitungan per item pertanyaan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* diperoleh maka angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Jika nilai hitung korelasi *product moment* < angka kritik tabel korelasi nilai r maka pertanyaan tersebut tidak valid. Jika nilai hitung korelasi *product moment* > angka kritik tabel korelasi nilai r maka pertanyaan tersebut valid.

Untuk mengetahui keeratan hubungan setiap item kuesioner maka nilai korelasi yang didapat lalu dibandingkan koefisien interpretasi yaitu:

0,801 sampai dengan 1,000	Korelasi Sangat Kuat
0,601 sampai dengan 0,800	Korelasi Kuat
0,401 sampai dengan 0,600	Korelasi Cukup Kuat
0,201 sampai dengan 0,400	Korelasi Lemah
0,001 sampai dengan 0,200	Korelasi Sangat Lemah

(Suharsimi Arikunto, 2006: 163)

Menurut Arikunto (2006: 164), suatu angket dikatakan reliabel jika angket tersebut memiliki taraf kepercayaan yang tinggi dan memiliki kemantapan atau ketepatan. Untuk mencari reliabilitas digunakan rumus Koefisien Alfa (*CronBach*) yaitu:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = Nilai varians masing-masing item

$\sum \sigma^2$ = Varians total

Setelah hasil nilai Koefisien Alfa (*CronBach*) didapatkan maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada tabel nilai r . Jika nilai Alfa $> r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut reliabel. Sebaliknya Jika nilai Alfa $< r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut tidak reliabel (Arikunto, 2006: 166).