

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Bandar Lampung. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kinerja *Account Representative* yang terdiri dari pelayanan, konsultasi dan pengawasan (variabel bebas) terhadap kepuasan wajib pajak dan petugas pajak lainnya (variabel terikat). Dalam menganalisis pengaruh kinerja *Account Representative* yang terdiri dari pelayanan, konsultasi dan pengawasan ini, peneliti menggunakan *Servqual Instrumen* lima variabel, metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat yang mereka rasakan terhadap atribut tertentu. Metode ini khusus digunakan untuk mengukur kinerja *Account Representative* atas jasa yang diberikan (Parasuraman, *et. al.*, 1990) yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Kepuasan wajib pajak diukur menggunakan variabel yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Rahmianto (2003) meliputi: prosedur yang tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan petugas pajak lainnya menggunakan pengukuran *Perfomance Concept and Theory*, Campbell *et.al.*, (1993) yang terdiri dari *Individual Difference Perspective, Situational*

*Perspective*, dan *Perfomance Regulation Perspective* yang dikembangkan oleh Sonnentag (2001).

### **3.2. Metode Penentuan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak aktif dan petugas pajak lainnya yang terdaftar pada KPP Pratama di Bandar Lampung yang menggunakan jasa *Account Representative*. Alasan peneliti hanya mengambil sampel pada KPP Pratama di Bandar Lampung adalah untuk mewakili secara keseluruhan masalah yang dikategorikan sama yang dialami oleh wajib pajak dan petugas pajak lainnya yang ada di Bandar Lampung. Dari populasi ini peneliti menggunakan pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling*, sesuai dengan namanya, metode ini memilih sampel dari elemen populasi (orang atau kejadian) yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah (Ghozali, 2007). Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak aktif, alasannya adalah karena wajib pajak yang dapat menilai secara langsung kinerja *Account Representative* dan berhubungan langsung dengan *Account Representative*.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Data Primer (*Primary Data*)**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, berupa persepsi (opini, sikap, pengalaman) secara individual atau kelompok, hasil obeservasi suatu kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Adapun data primer yang digunakan yaitu melalui kuesioner.

Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu wajib pajak KPP Pratama di Bandar Lampung. Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial. Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian A yang berisi pernyataan data dan keterangan pribadi responden, bagian B berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari operasional variabel kinerja (pelayanan, konsultasi, dan pengawasan) *Account Representative* terhadap kepuasan wajib pajak dan petugas pajak lainnya. Manfaat penggunaan skala *Likert* yaitu keragaman skor (*variability of score*) dengan menggunakan skala tingkatan 1 sampai dengan 5 (Tidak Puas/Sangat Puas).

### **3.4. Metode Analisis**

#### **3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas menggunakan analisis faktor dengan tujuan untuk mengetahui kevalidan butir-butir pertanyaan untuk masing-masing variabel atau untuk mengetahui validitas konstruk (Chenhall dan Morris, 1986). Asumsi yang mendasari dapat tidaknya digunakan analisis faktor adalah data matrik harus memiliki korelasi yang cukup (*sufficient correlation*). Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi tersebut adalah *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Masing-masing instrumen harus memiliki nilai KMO MSA (*Measure of sampling adequacy*) lebih dari 0.50 sehingga data yang dikumpulkan dapat dikatakan tepat untuk analisis faktor (Hair *et al.*, 2006).

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung nilai *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Nilai *cut off* untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen adalah nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.50 (Nunnally, 1978).

### 3.4.2. Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Manova dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dinyatakan dengan model sebagai berikut:

$$Y_1 + Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

Keterangan :

- $Y_1$  : Kepuasan Wajib Pajak
- $Y_2$  : Kepuasan Petugas Pajak Lainnya
- $a$  : Konstanta (harga  $Y$ , bila  $X=0$ )
- $b_{1...3}$  : Koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)
- $X_1$  : Variabel Pelayanan
- $X_2$  : Variabel Konsultasi
- $X_3$  : Variabel Pengawasan
- $e_{1...2}$  : *Error*

Sehubungan dengan hal tersebut, maka beberapa analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis (Ghozali, 2007), yaitu:

#### a. Uji $F$

Uji  $F$  ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis  $H_0$  adalah sebagai berikut :

Jika: signifikansi ( $p < \alpha$ ,  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  : ditolak) signifikansi ( $p > \alpha$ ,  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  : ditolak), disini  $p$  (*probabilitas*) =  $F$  dan Jika:  $H_0$  ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### b. Uji t

Uji  $t$  ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis  $H_0$  adalah sebagai berikut :

Jika: signifikansi ( $p < \alpha$ ,  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  : ditolak)

signifikansi ( $p > \alpha$ ,  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  : ditolak), disini  $p$  (*probabilitas*)

=  $t$

Jika  $H_0$  ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### c. Nilai $R^2$ (Koefisien Determinan)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui berapa % pengaruh variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan atau mendekati satu (Ghozali, 2007).

### **3.5. Batasan Operasional Variabel dan Pengukurannya**

#### **3.5.1. Batasan Operasional Variabel**

##### **3.5.1.1. Kinerja (Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan) AR**

Dalam mengukur kinerja *Account Representative* peneliti menggunakan *Servqual-Instrumen* lima variabel (Parasuraman, et. al., 1990) yang terdiri dari variabel-variabel sebagai berikut:

##### **1. *Tangible* (Kenyataan)**

Merupakan berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Variabel ini meliputi:

Kemudahan mengakses lokasi/tempat pelayanan KPP, sarana dan prasarana pendukung (Wellyando, 2006).

##### **2. *Reliability* (Keandalan)**

Merupakan keandalan petugas AR dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat terpercaya serta keandalan kantor dalam mendukung kinerja (Wellyando, 2006).

##### **3. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Variabel ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan mau merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan atau kemampuan dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta antusias (Wellyando, 2006).

##### **4. *Assurance* (Jaminan)**

Merupakan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan dengan sopan santun,

rasa hormat, professional, kejujuran dari pemberi pelayanan sehingga pelanggan merasa bebas dari budaya atau resiko/kerugian (Wellyando, 2006).

#### **5. *Emphaty* (Memahami)**

Merupakan kepedulian dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan kepada pelanggan serta perusahaan mengerti kemauan dan keinginan pelanggan (Wellyando, 2006).

#### **3.5.1.2. Kepuasan Wajib Pajak**

Dalam mengukur kepuasan wajib pajak peneliti menggunakan variabel yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya (Rahmianto, 2003) meliputi: prosedur yang tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

##### **1. Prosedur Tidak Sulit**

Merupakan urutan-urutan keegiatan yang mudah dimengerti, dipahami dan dilaksanakan oleh para wajib pajak.

##### **2. Persyaratan Simpel**

Merupakan kelengkapan atau dokumen yang diperlukan harus sederhana dan mudah dipenuhi oleh wajib pajak.

##### **3. Tarif Pajak yang dapat dijangkau**

Merupakan penerapan tarif sesuai dengan kemampuan wajib pajak dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku umum.

##### **4. Pengamanan**

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

## **5. Pelayanan yang Sesuai Harapan**

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

### **3.5.1.3. Kepuasan Petugas Pajak Lainnya**

Dalam mengukur kepuasan petugas pajak lainnya peneliti menggunakan *Perfomance Concept and Theory* yang dikembangkan Sonnentag dan Michael (2001) dan digunakan juga oleh peneliti sebelumnya (Patria, 2010) meliputi: *individual difference perspective*, *situational perspective*, dan *perfomance regulation perspective*.

#### **1. Individual Difference Perspective**

Perspektif ini memfokuskan pada perbedaan performa antara individu-individu dan mencari faktor-faktor penyebab dari perbedaan tersebut. Dari performa antara individu ini dapat diketahui dari perbedaan masing-masing individu dalam *abilities*, *personality*, dan motivasi.

#### **2. Situational Perspective**

Perspektif situasi mengarah pada faktor di lingkungan individu yang dapat mempengaruhi dan membantu ataupun menghambat performa. Pendekatan perspektif situasi ini memperhatikan faktor-faktor utama dalam tempat kerja, juga terhadap pendekatan motivasional ataupun pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan performa dengan *reward system*.

#### **3. Perfomance Regulation Perspective.**

*Perfomance regulation perspective* memfokuskan pada proses performa itu sendiri dan mengkonsepkannya menjadi sebuah proses tindakan (*action process*).

### 3.5.2. Pengukuran Variabel

Pengukuran tingkat kinerja AR, tingkat kepuasan wajib pajak dan petugas pajak lainnya 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 preferensi sesuai dengan 5 skala penilaian sebagai berikut (Ghozali, 2007):

**Tabel 3.1. 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, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*”, 2007)

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 menekati kenyataan sebenarnya (Ghozali, 2007).

## a. Pengukuran Variabel Pelayanan AR

### 1. Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengukuran variabel kenyataan diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya (Ardananto, 2003; Wellyando, 2006). Pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 3 item menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

### 2. Tabel 3.2. Pengukuran Variabel Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Penampilan Fisik	1
2.	Sarana dan Prasarana Pendukung	2-3

### 3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Keandalan diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.3. Pengukuran Variabel Keandalan (*Reliability*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	4
2.	Pelaksanaan Pelayanan	5

### 4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan diukur menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.4. Pengukuran Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Inisiatif	6-7
2.	Kreatifitas	8

### 5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.5. Pengukuran Variabel Jaminan (*Assurance*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	9
2.	Alokasi Waktu	10

### 6. Memahami (*Emphaty*)

Memahami diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.6. Pengukuran Variabel Jaminan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	11
2.	Alokasi Waktu	12-13

## b. Pengukuran Variabel Konsultasi AR

### 1. Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengukuran variabel kenyataan diukur dengan menggunakan instrument yang digunakan oleh peneliti sebelumnya (Ardananto, 2003; Wellyando, 2006). Pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 3 item menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.7. Pengukuran Variabel Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Penampilan Fisik	1-2
2.	Sarana dan Prasarana Pendukung	3

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Keandalan diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.8. Pengukuran Variabel Keandalan (*Reliability*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	4
2.	Pelaksanaan Pelayanan	5

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan diukur menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.9. Pengukuran Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Inisiatif	6-7
2.	Kreatifitas	8

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan diukur menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.10. Pengukuran Variabel Jaminan (*Assurance*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	9
2.	Kompetensi	10

### 5. Memahami (*Emphaty*)

Memahami diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.11. Pengukuran Variabel Memahami (*Emphaty*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	11
2.	Alokasi Waktu	12-13

### c. Pengukuran Variabel Pengawasan AR

#### 1. Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengukuran variabel kenyataan diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya (Ardananto, 2003; Wellyando, 2006). Pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 3 item menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.12. Pengukuran Variabel Kenyataan/Bukti Fisik (*Tangible*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Penampilan Fisik	1-2
2.	Sarana dan Prasarana Pendukung	3

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Keandalan diukur dengan 2

item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.13. Pengukuran Variabel Keandalan (*Reliability*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	4
2.	Pelaksanaan Pelayanan	5

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan diukur menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.14. Pengukuran Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Inisiatif	6
2.	Kreatifitas	7

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.15. Pengukuran Variabel Jaminan (*Assurance*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	8-9
2.	Kompetensi	10

### 5. Memahami (*Emphaty*)

Memahami diukur menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Wellyando (2006). Ketanggapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.16. Pengukuran Variabel Memahami (*Emphaty*)**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Perilaku	11
2.	Alokasi Waktu	12-13

#### d. Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak

##### 1. Prosedur Tidak Sulit

Pengukuran variabel prosedur tidak sulit diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya (Rahmianto, 2003). Pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 3 item menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.17. Pengukuran Variabel Prosedur Tidak Sulit**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Sistematika Kantor	1-2
2.	Perhatian Petugas	3

##### 2. Persyaratan Sempel

Persyaratan sampel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen yang telah dikembangkan oleh Rahmianto (2003). Persyaratan sampel diukur dengan 2 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.18. Pengukuran Variabel Persyaratan Sempel**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan Pelayanan	4
2.	Pelaksanaan Pelayanan	5

##### 3. Tarif pajak yang dapat dijangkau

Tarif pajak yang dapat dijangkau diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rahmianto (2003). Persyaratan sampel diukur dengan

3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.19. Pengukuran Variabel Tarif Pajak yang dapat dijangkau**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Pelayanan Petugas	6-7
2.	Kemudahan pembayaran	8

#### 4. Pengamanan

Pengamanan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rahmianto (2003). Pengamanan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.20. Pengukuran Variabel Pengamanan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Keamanan Fisik	9-10
2.	Keamanan Standar	11

#### 5. Pelayanan yang sesuai harapan

Pelayanan yang sesuai harapan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rahmianto (2003). Pelayanan yang sesuai harapan diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.21. Pengukuran Variabel Pelayanan yang Sesuai Harapan**

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Kemudahan pelayanan	12-13
2.	Alokasi waktu	14

e. **Pengukuran Variabel Kepuasan Petugas Pajak Lainnya**

1. ***Individual Difference Perspective* (performa antara individu)**

Performa antara individu diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Patria (2010). Performa antara individu diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.22. Pengukuran Variabel *Individual Difference Perspective***

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	<i>Declarative Knowledge</i>	1
2.	Procedural Knowledge and Skill	2
3.	Motivation	3

2. ***Situational Perspective* (Perspektif Situasi)**

Perspektif situasi diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Patria (2010). Performa antara individu diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.23. Pengukuran Variabel *Situational Perspective***

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	<i>Job Characteristic</i>	4-5
2.	<i>Situational Constrains</i>	6

3. ***Performance Regulation Perspective* (Perspektif Regulasi Performa)**

Perspektif regulasi performa diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Patria (2010). Performa antara individu diukur dengan 3 item pertanyaan menggunakan lima poin skala *Likert* dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.24. Pengukuran Variabel *Situational Perspective***

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>
1.	<i>Action Process</i>	7
2.	<i>Goal-Setting</i>	8
3.	<i>Feedback Intervention</i>	9