III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode untuk memperoleh data dalam penulisan penelitian ini secara rinci adalah sebagai berikut.

a. Menyebarkan kuisioner atau angket kepada responden terpilih dalam penelitian ini.
b. Dokumentasi yaitu penumpulan data melalui catatan-catatan yang dilakukan oleh pihak kedua.

3.2 Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah kumpulan elemen-elemen atau sampel yang mempunyai sifat yang sama satu sama lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah tidak terbatas. Dengan demikian dalam penelitian ini tidak semua unit sampel yang menjadi populasi akan diteliti akan tetapi hanya diambil beberapa unit sampel yang dipilih.

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi atau sejumlah anggota populasi yang mewakili populasinya. Pencakupan semua anggota populasi sebagai objek atau sebagai sumber data merupakan tindakan yang ideal, namun karena pertimbangan akademik dan non akademik juga menjadi masalah, sehingga Soeratno dan Arsyad (1993: 105) menyatakan tidak mungkin seorang peneliti dapat meneliti dan mengobservasi seluruh jumlah objek yang diteliti sebagai populasi.

Menurut Malhorta (1993: 436) bahwa minimal unit sampel 4 atau 5 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti. Bahkan menurut J. Supranto (2004; 145) besarnya unit sampel adalah lebih besar dari jumlah variabel yang diteliti atau dengan simbol (n > k). Dengan demikian besarnya unit sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan sebanyak 100.

3.3 Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Independen (X)

A. Dimensi bukti fisik (*tangible*= X_1), yaitu aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba.

   Fasilitas fisik yang disediakan oleh Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat dalam melayani peserta adalah :

   1. Kecanggihan peralatan, seperti tersedianya komputer.
   2. Kondisi sarana, seperti kebersihan fasilitas ruangan.
   3. Kondisi SDM Sam-Sat, seperti kerapihan penampilan pegawai
   4. Kondisi kenyamanan Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat, dengan disediakannya ruang tunggu dengan AC sehingga ruangan terasa sejuk.

B. Dimensi keandalan (*realibility*=X_2), yaitu kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.

   Keandalan yang dimiliki oleh Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat antara lain:

   1. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan sesuai dengan rencana, seperti buka tepat waktu.

2. Perhatian serius Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat terhadap wajib pajak yang mendapat masalah.
3. Keandalan Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat dalam penyampaian jasa dari awal hingga akhir. Memberikan pelayanan yang akan memberikan informasi kepada wajib pajak tentang prosedur dan peraturan pemberian dan pembayaran pajak
4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat menjanjikan calon atau wajib pajak dapat langsung mendapatkan pelayanan pembayaran pajak,.
5. Keakuratan penanganan/pengadministrasian/catatan/dokumen oleh Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat.

C. Dimensi daya tangkap (*responsiveness* = X_3), yaitu keinginan untuk membantu wajib pajak dan menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan.

Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat memiliki *customer service* yang melayanai wajib pajak mengenai :

1. Kejelasan Informasi penyampaian jasa, seperti memberikan informasi tentang kejelasan prosedur pelayanan jasa pajak.
2. Pegawai/staf bersedia untuk memberikan layanan dengan cepat.
3. Pegawai/staf bersedia untuk membantu kesulitan yang dihadapai wajib pajak.
4. Pegawai/staf akan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta dengan cepat.

D. Dimensi jaminan (*assurance*=X_4), yaitu adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat memberikan jaminan kepada peserta berupa :

1. Kemampuan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat dalam mengelola pelayanan jasa.
2. Perasaan aman peserta selama berhubungan dengan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat.
3. Kesabaran yang diberikan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
4. Dukungan Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat kepada pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat menyediakan peralatan yang modern, ruangan yang sejuk dan nyaman kepada pegawainya sehingga dalam hal ini Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat benar-benar memiliki dukungan kepada pegawainya agar dapat bekerja dengan baik ketika melayani peserta.

E. Dimensi Empati (*emphaty*= X_5), yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemapuan memahami kebutuhan konsumen. Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat memberikannya dalam bentuk :

1. Perhatian secara individu yang diberikan Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat kepada wajib pajak.
2. Keramahan yang diberikan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat ketika bicara pada wajib pajak.
3. Kesopanan bersikap pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat.
4. Kemampuan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat dalam berkomunikasi secara efektif dan efesien kepada wajib pajak.
5. Pembinaan hubungan baik antara wajib pajak dengan pegawai Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat.

F. Kepuasan yaitu perasaan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Sam-Sat Wilayah Jakarta Pusat.

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:40).

Uji validitas instrument dilakukan dengan menguji validitas konstruk melalui penggunaan analisis faktor. Validitas konstruk menunjukan seberapa valid hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur atau indikator sesuai dengan konsep teori yang digunakan.

Penggunaan analisis faktor dilakukan, pertama-tama melihat nilai KMO-MSA *(Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequasi)*, dan nilai signifikansi *Barlett.s Test of Sphericity* kurang dari 0,05, untuk menilai atau menguji bahwa alat

ukur yang digunakan memadai. Nilai MSA menurut Sarwono (2006:208) bahwa angka MSA adalah 0-1 dengan ketentuan:

- Jika MSA = 1 maka variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan.
- Jika MSA ≥ 0,5 maka variabel tersebut masih dapat diprediksi dan dianalisis lebih lanjut.
- Jika MSA < 0,5 maka variabel tersebut tidak dapat diprediksi dan dianalisi lebih lanjut sehingga harus dibuang.

Langkah analisis faktor berikutnya, adalah melihat faktor *loading* dari masing-masing item pertanyaan atau indikator. Validitas instrument dinilai berdasarkan kriteria nilai faktor *loading item* minimal 0,4 (Hair et al, 1998:648) dan Comrey dalam Jogiyanto (2007:124) menyatakan bahwa suatu indikator atau item membentuk suatu konstruk dengan valid dan benar, maka indikator atau item tersebut harus memuat skor yang tinggi atau nilai faktor *loading* memberikan nilai besar. Beberapa kriteria alat ukur dikatakan valid menurut Comery, yaitu:

Table 3 Kriteria Validitas pada Analisis Faktor

No	**Nilai Faktor *Loading***	**Kriteria**
1	< 0,45	Tidak Valid
2	0,45-0,55	Cukup Valid
3	0,56-0,62	Valid
4	0,63-0,71	Sangat Valid
5	> 0,71	Memuaskan atau sangat sangat valid atau validitas sangat tinggi

Sumber: Jogiyanto (2007:124)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach,* untuk mengetahui

tingkat reliabilitas instrumen dari keempat variabel penelitian jika dari hasil uji reliabilitas instrumen dari keempat variabel penelitian jika dari hasil uji reliabilitas memberikan nilai alpha > 0,6 (Gozali, 2001).

3.5 Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka dilakukan pengujian melalui Regresi berganda dengan model matematis, sebagai berikut.

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan wajib pajak

a = Konstanta

X_1 = Tangibles

X_2 = Reliability

X_3 = Responsiveness

X_4 = Assurance

X_5 = Emphaty

et = Error term

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, = Koefesien Regresi

Pengkuran variabel dilakukan dengan skala interval dan pilihan-pilihan jawaban diberi nilai mulai dari 0 sampai dengan 100.

Jika responden menjawab (a) skala interval 81 – 100.

Jika responden menjawab (b) skala interval 61 - 80

Jika responden menjawab (c) Skala interval 41 - 60

Jika responden menjawab (d) Skala interval 21 - 40

Jika responden menjawab (e) Skala interval 0 - 20

2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan melalui uraian-uraian dengan membandingkan secara teori terutama teori manajemen pemasaran terutama menjelaskan tentang kepuasan wajib pajak yang merupakan respon terhadap produk/jasa yang timbul setelah wajib pajak memperoleh pelayanan dan melakukan penilaian terhadap produk/jasa yang diterimanya dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas produk/jasa dengan apa yang benar-benar dirasakan wajib pajak.