

**PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Pada KPP Tanjung Senang Tahun 2020)

(Tugas)

Oleh :

Tammia (2216041104)



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:23) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi, analisis atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif bertumpu sangat kuat pada pengumpulan data. Data yang dimaksud berupa angka hasil pengukuran. Karena itu, dalam penelitian ini statistik memegang peran sangat penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban suatu masalah.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:117). Menurut Yuliansyah (2016) populasi mengacu pada serangkaian objek yang komprehensif yang menjadi perhatian peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton. Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan pada wajib pajak yang membayar pajak penghasilan PPh 21 menggunakan aplikasi online (e-billing) data wajib pajak PPh 21 pada tahun 2020 yaitu sebanyak 18751 orang dan data pengguna (e-Billing) di KPP Tanjung Senang pada tahun 2020 sebanyak 15.008 orang. Target populasi merupakan masyarakat sebagai pengguna layanan pembayaran pajak di KPP Tanjung Senang.

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Meskipun sampel hanya merupakan bagian dari populasi, kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel tersebut harus dapat menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari jumlah populasi wajib pajak pengguna E-Billing di Kantor Pajak Pratama Tanjung Senang Bandar Lampung pada penelitian ini populasi diketahui sebanyak 15.008 pada tahun 2020.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2017), nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan untuk teknik sampling yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling.

3.3 Jenis Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Data primer menurut Umar (2014:42) adalah data yang didapatkan dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data-data yang dijang, di kodifikasikan dan di deskripsikan adalah sumber jawaban informan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dan questioner. Data primer yang dimaksud ini adalah jawaban dari lembar questioner yang di berikan kepada responden.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Umar (2014:42) adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sekunder yang kita butuhkan. Adapun data sekunder yang berasal dari artikel-artikel yang dipublikasikan di internet serta berbagai literature yang mendukung permasalahan seperti buku-buku dan undang-undang tentang pajak.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Dasar penelitian ini adalah survey yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada. menurut Sugiyono (2014) penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang relative dan terdistribusi.

Berdasarkan teknik pengumpulan data jenis penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu penelitian survey penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku.

Pada tahap penelitian penyusun menjelaskan tentang konsep yang digunakan variable yang terkait. Variable dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variable bebas (*independent variable*) dan variable terikat (*dependent variable*). Variable bebas adalah suatu variable yang ada atau terjadi mendahului variable terkaitnya. Variavle ini dalam penelitian kuantitatif menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Sementara itu, variable terikat adalah variable yang diakibatkan atau yang dipengaruhi variable bebas keberadaan variable ini sebagai variable yang dijelaskan sebagai focus atau topic penelitian. Jika di gambarkan dalam penelitian

penulis makan variable X (independent variable) Pembayaran secara online variable Y (dependent variable) kepuasan wajib pajak.

3.5 Definisi Konseptual dan Operasional

3.5.1 Definisi Konseptual

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem online merupakan selisih antara harapan seseorang terhadap apa yang diterima setelah menggunakan pembayaran secara pajak online yang dibuat oleh DJP. Dalam hal ini terdapat lima komponen untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), yaitu :

1. Isi (*Content*) Menurut Setiawan (2016), variabel content pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Variabel ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Isi / konten dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.
2. Bentuk (*Format*) Menurut Rasman (2012) dimensi format bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.
3. Akurasi (*Accuracy*) Menurut Setiawan (2016), variabel accuracy pada penelitian ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data.
4. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) Nasution (2004) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem tiket online maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu system atau tools. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang

diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan.

5. Ketepatan waktu (*Timeliness*) Variabel timeliness berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Variabel ini juga memastikan setiap permintaan atau input yang dihasilkan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama

3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah menjelaskan tentang operasional variabel penelitian dengan indikator variabelnya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel, dimana dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap sistem online, maka indikator-indikator sebagai berikut :

NO.	Variabel	Definisi Operasional
1.	System Pembayaran Pajak Online (e-billing)	Susatu system pembayaran pajak, yang dilakukan secara digital dengan mode online website resmi yang disediakan oleh DJP dengan tujuan untuk kemudahan bayar pajak, meminimalisir terjadinya kesalahan, efisien waktu dan keamanan lebih terjamin, ramah lingkungan.
2.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	Tingkat perasaan seseorang terhadap system pembayaran pajak online yang diukur dengan membandingkan antara pembayaran pajak secara langsung dan harapan ideal terhadap indikator isi sistem pembayaran pajak online, akurasi sistem pembayaran pajak online, bentuk sistem pembayaran pajak online, kemudahan pengguna sistem pembayaran pajak online, dan ketepatan sistem pembayaran pajak online.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Valid bermakna kemampuan alat ukur yang digunakan untuk memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan (Sugiyono, 2017). Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan.

Kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017), yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah tidak valid.

3.6.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017), Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga cenderung akan menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya meskipun dilakukan secara berulang-ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's Alpha instrumen dari masing-masing variabel yang diuji dengan menggunakan program SPSS.

Menurut Ghozali (2018), suatu instrumen dikatakan reliabel (handal) jika memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai alpha harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.

3.7 Teknis Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), Analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran atau deskriptif empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas indikator yang terdapat dalam kuesioner. Kemudian statistik deskriptif adalah 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 (Sugiyama, 2017). Tujuan dari metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran secara faktual, sistematis dan akurat mengenai data yang diperoleh dan diolah.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator). Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan, tidak bias dan konsisten. Untuk melakukan pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS 25.0.

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabelvariabel memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji normal statistic non parametrik Kolmogoriv smirnov. Jika tingkat signifikan $> 0,05$ probabilitas maka data penelitian berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Berikut ini hipotesis yang digunakan untuk melakukan uji normalitas: H_0 = Nilai probabilitas $> 5\%$, maka berdistribusi dengan normal H_0 = Nilai probabilitas $< 5\%$, maka tidak berdistribusi dengan normal.

3.7.4 Uji Linearitas

Uji Linearitas menurut Sugiyono (2018) Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk antara variabel bebas dan variabel tergantung. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linearitas dengan uji F. Kaidahnya dengan melihat pada tabel linieritas, dimana jika $p. 0,05$ untuk linierity dan jika $p > 0,05$ untuk deviation for linierity maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linear.

3.7.5 Analisis Korelasi

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis koefisien korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara variabel yang diteliti. Penggunaan korelasi product moment digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X terhadap Y.

3.7.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:298) menjelaskan analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut: Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variable independent dengan satu variable dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Sumber : Sugiyono (2017)

Keterangan: Y = Subyek dalam variable dependen yang diprediksikan a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan) b = Angka arah atau koefiensi regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang didasarkan pada variable independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan. X = Subyek pada variable independen yang mempunyai nilai tertentu

3.8 Uji Hipotesis

Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut:

3.8.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah variabel independen (x) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel Y.

3.8.2 Uji F

Uji signifikan simultan (Uji F) ini dilakukan agar mengetahui tingkat signifikan pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan pada alpha 5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{table}$.

3.9 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menunjukkan besarnya perubahan yang terjadi, yang diakibatkan oleh variabel lainnya. Koefisien determinasi dinyatakan dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 dan 1 (Ghozali, 2018). Nilai adjusted terkecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryo, O., & Skripsi, A. W. (2020). *PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)*.
- Isro'i, & Diana, N. (n.d.). *PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KEPANJEN*.
- Putra, I. mMde W., AMP, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2021). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN PENERAPAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG UTARA. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN PENERAPAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG UTARA, 3, 1–11*.
- Solichah, N. N. (2019). *KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga, 4(2), 728–744. www.jraba.org*