

**ANALISIS PENGARUH WAKTU LAYANAN DAN TRANSPARANSI BIAYA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KOTA METRO**

Oleh

Safira Amalia Efendi

2456041029

Mandiri B



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

2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif, karena untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel bebas, yaitu waktu layanan dan transparansi biaya, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan wajib pajak di Kota Metro. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert digunakan sebagai instrumen untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam penerapannya, responden diminta untuk memberikan tingkat kesetujuan atau dukungan terhadap setiap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, sehingga memungkinkan pengukuran yang sistematis dan terstruktur terhadap variabel yang diteliti Sugiyono (2017:134).

Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang memanfaatkan data dalam bentuk angka atau ukuran untuk mengkaji suatu fenomena secara objektif, terstruktur, dan rasional, dengan tujuan menghasilkan pengetahuan yang dapat diuji kebenarannya. Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial, yang berfungsi untuk menjelaskan kondisi, menguji keterkaitan antar variabel, atau melakukan prediksi terhadap suatu variabel dalam populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (Bacon-Shone, 2022). Penggunaan metode kuantitatif asosiatif dalam penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui sejauh mana waktu layanan dan transparansi biaya berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel tersebut secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Metro, yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Kota Metro, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih karena UPTD Samsat merupakan instansi yang berwenang dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Metro. Tempat ini juga menjadi titik utama interaksi antara aparatur pelayanan publik dan masyarakat sebagai wajib pajak, sehingga sangat relevan dengan fokus penelitian yang menelaah pengaruh waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak.

Selain itu, Samsat Kota Metro dinilai representatif karena melayani masyarakat dari berbagai kalangan dan memiliki sistem pelayanan yang cukup lengkap, baik secara konvensional maupun berbasis digital, seperti layanan pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL. Dengan karakteristik tersebut, UPTD Samsat Kota Metro memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan publik di bidang perpajakan daerah diterapkan serta sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, lokasi ini dipandang paling sesuai untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian secara empiris dan kontekstual.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD Samsat Kota Metro. Berdasarkan data dari UPTD Samsat Kota Metro, jumlah wajib pajak yang terdaftar pada bulan Desember tahun 2024 tercatat sebanyak 3.000 wajib pajak (Jamaludin, 2025). Populasi tersebut dipilih karena seluruh anggotanya secara langsung berinteraksi dengan

pelayanan publik di bidang perpajakan yang menjadi fokus utama penelitian ini, yaitu waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD Samsat Kota Metro.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Isac dan Michael, karena populasi penelitian ini berjumlah lebih dari 100 orang. Rumus tersebut dinyatakan sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

- **s** = Jumlah sampel
- λ^2 = Nilai chi-kuadrat dengan derajat kebebasan (df) 1 pada taraf signifikansi 0,05, yaitu sebesar 3,841
- **N** = Jumlah populasi
- **P** = Peluang benar (0,5)
- **Q** = Peluang salah ($1 - P = 0,5$)
- **d** = Sampling error atau batas kesalahan pengambilan sampel (10% atau 0,1)

Berdasarkan data dari UPTD Samsat Kota Metro, jumlah populasi wajib pajak pada bulan Desember tahun 2024 sebanyak 3.000 orang. Maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$s = \frac{3,841 \times 3000 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2 (3000 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{2880,75}{30 + 0,96025}$$

$$s = \frac{2880,75}{30,96025}$$

$$s = 93$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Jumlah tersebut dianggap sudah representatif untuk menggambarkan populasi wajib pajak di UPTD Samsat Kota Metro.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja wajib pajak yang datang ke lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden akan dijadikan sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena praktis dan relevan dengan konteks penelitian lapangan yang meneliti pelayanan publik di Samsat Kota Metro.

3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independent variables) yaitu waktu layanan (X_1) dan transparansi biaya (X_2), serta satu variabel terikat (dependent variable) yaitu kepuasan wajib pajak (Y). Berikut penjelasan mengenai definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel:

1. Waktu Layanan (X_1)

a. Definisi Konseptual:

Waktu layanan adalah lamanya waktu yang dibutuhkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari awal proses hingga layanan selesai. Menurut teori pelayanan publik, waktu layanan merupakan salah satu indikator penting dari kualitas pelayanan karena mencerminkan efisiensi dan ketepatan petugas dalam melayani masyarakat.

b. Definisi Operasional:

Waktu layanan diukur melalui persepsi responden terhadap:

1. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai prosedur.
3. Ketanggapan petugas dalam menangani permintaan atau keluhan wajib pajak.

Respon diukur menggunakan skala Likert dengan lima kategori:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

2. Transparansi Biaya (X_2)

a. Definisi Konseptual:

Transparansi biaya adalah keterbukaan informasi terkait jumlah dan rincian biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dalam proses pelayanan. Transparansi ini penting

untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

b. Definisi Operasional:

Transparansi biaya diukur melalui indikator:

1. Kejelasan informasi mengenai tarif atau biaya pajak.
2. Keterbukaan petugas dalam memberikan penjelasan tentang biaya.
3. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ketentuan resmi.

Respon diukur menggunakan Skala Likert dengan lima kategori:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

3. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

a. Definisi Konseptual:

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima di UPTD Samsat Kota Metro. Kepuasan wajib pajak mencerminkan keberhasilan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Definisi Operasional:

Kepuasan wajib pajak diukur melalui indikator:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan wajib pajak.

2. Kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.
3. Kepercayaan wajib pajak terhadap profesionalitas petugas.

Respon diukur menggunakan Skala Likert dengan lima kategori:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Dengan definisi konseptual dan operasional tersebut, setiap variabel dalam penelitian ini dapat diukur secara jelas, sistematis, dan konsisten sesuai dengan tujuan penelitian kuantitatif asosiatif yang ingin mengetahui pengaruh antara waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Metro.

3.5 Sumber Data

Sumber data merupakan asal diperolehnya informasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui interaksi peneliti dengan responden. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD Samsat Kota Metro melalui penyebaran kuesioner. Data ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu layanan, transparansi biaya, dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber lain selain responden secara langsung. Data ini dapat berupa dokumen, laporan tahunan, arsip instansi, literatur, dan referensi ilmiah yang relevan dengan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder diperoleh dari UPTD Samsat Kota Metro, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, serta buku dan jurnal yang membahas tentang pelayanan publik, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

Penggunaan kedua jenis sumber data ini dimaksudkan agar hasil penelitian lebih lengkap dan akurat, karena data primer memberikan gambaran faktual di lapangan, sedangkan data sekunder memperkuat dasar teori dan konteks penelitian secara ilmiah.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menyajikan beberapa pertanyaan kepada responden (Sugiyono, 2013). Instrumen ini berupa daftar pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak. Setiap pernyataan disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Menurut Sugiyono (2013), skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial tertentu. Skala ini membantu peneliti menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, sehingga hasilnya dapat menggambarkan pandangan responden secara kuantitatif. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak di UPTD Samsat Kota Metro dan bersedia menjadi responden. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal waktu layanan dan transparansi biaya, serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan di UPTD Samsat Kota Metro. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat berbagai hal yang berkaitan dengan kecepatan petugas, proses antrean, serta interaksi antara petugas dan wajib pajak. Teknik ini membantu memberikan gambaran nyata mengenai situasi dan kondisi pelayanan di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan dengan penelitian. Data ini dapat berupa arsip, laporan tahunan, data statistik jumlah wajib pajak, serta dokumen resmi lain dari UPTD Samsat Kota Metro maupun instansi terkait. Teknik dokumentasi berfungsi untuk memperkuat hasil temuan dari kuesioner dan observasi dengan data yang bersifat administratif dan historis. Dengan menggunakan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh bersifat valid, akurat, dan dapat menggambarkan

secara objektif pengaruh waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Metro.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Janna dan Heriyanto (2021), uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga dapat diketahui apakah alat ukur tersebut dinyatakan valid atau tidak valid. Untuk mengetahui nilai validitas instrumen, maka hitung nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) yang diuji. Hasil hitung kemudian dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel Corrected Item-Total Correlation (r_{tabel}) dengan signifikansi tertentu, taraf signifikansi biasanya dipilih 5% (0,005) dan n = banyaknya data yang sesuai.

Adapun kriteria validitasnya adalah:

- Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Instrumen tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Adapun rumus r_{tabel} yaitu $df = n - 2$. Agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 30 responden. Untuk mengetahui validitas dari instrumen disini menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(N \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat.

3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas dapat diuji menggunakan metode tes ulang (*retest*), yaitu dengan memberikan instrumen penelitian yang sama kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Nilai reliabilitas kemudian dihitung berdasarkan koefisien korelasi antara hasil pengujian pertama dan pengujian berikutnya. Apabila nilai korelasi yang diperoleh menunjukkan hasil positif dan konsisten, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Suatu koefisien dinyatakan reliabel jika koefisien korelasi positif dan signifikan dan itu yang dimaksud dengan reliabilitas. Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila koefisien reliabilitasnya $r_{11} > 0,6$ yang diolah menggunakan SPSS versi 26 for windows dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisiensi reabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ = Jumlah varian Butir

σ_t^2 = Varian total

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan tanggapan mereka terhadap setiap variabel penelitian, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak. Data dari kuesioner diolah menjadi bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata (*mean*) untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing indikator.

3.8.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel berdasarkan data sampel sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan ke populasi. Analisis ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis utama, kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan kelayakan instrumen.

- Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang diteliti. Item dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05.
- Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen. Pengujian dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila nilai α lebih besar dari 0,60.

b. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

- Uji normalitas, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.
- Uji multikolinearitas, untuk memastikan tidak terjadi hubungan yang tinggi antarvariabel independen.

- Uji heteroskedastisitas, untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual model regresi.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variable independen (waktu layanan dan transparansi biaya) terhadap variable dependen (kepuasan wajib pajak). Persamaan umum regresi linier berganda dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1. X_1 + \beta_2. X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan wajib pajak

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi masing-masing independen dan dependen

X_1 = Waktu layanan

X_2 = Transparansi biaya

e = Error (tingkat kesalahan)

d. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh antarvariabel dilakukan uji hipotesis, yaitu:

- Uji t (parsial): digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.
- Uji F (simultan): digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- Koefisien determinasi (R^2): digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

REFERENSI

- Bacon-Shone, J. (2022). Introduction to Quantitative Research Methods (Version 2022-01-24). The University of Hong Kong. https://www.researchgate.net/publication/265793712_Introduction_to_Quantitative_Research_Methods
- Jamaludin, J. (2025). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Metro (SKRIPSI, IAIN Metro).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.