

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:8) adalah:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.”

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:11) adalah:

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih.”

Sedangkan, penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2017:11):

“Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.”

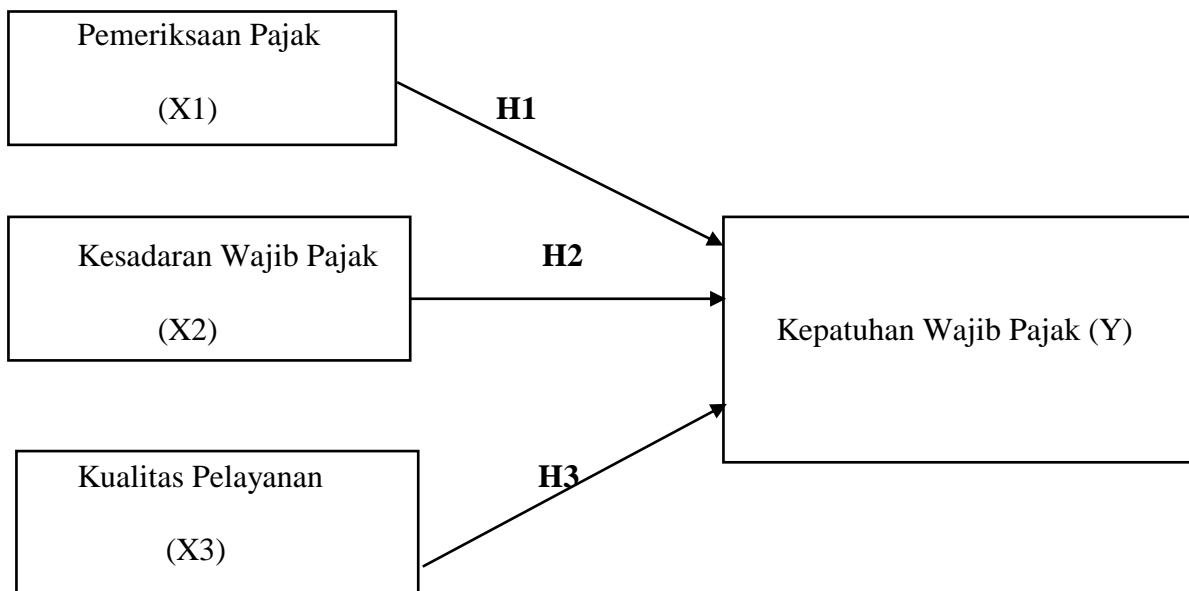
Penelitian ini menggunakan metode verifikatif untuk menguji Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

##### **3.1.1 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:38) mengungkapkan objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek penelitian ini mengenai pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kab. Sumedang, Kota Bandung, Kab. Bandung dan Kota Cimahi.



Keterangan :

—————> : Pengaruh parsial

### 3.1.2 Model Penelitian

Model penelitian merupakan abstraksi dari fenomena-fenomena yang sedang diteliti. Dalam hal ini sesuai dengan judul skripsi yang diteliti penulis yaitu: “Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.”

## 3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian sendiri, variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (independen) dan terikat (dependen). Variabel bebas dan variabel terikat merupakan dua variabel kunci dalam suatu penelitian. Yang membedakan variabel bebas dan variabel terikat adalah hubungannya satu sama lain.

Dilansir dari *Thought Co*, jika variabel bebas berubah maka variabel terikat akan ikut berubah atau terpengaruh. Kebalikannya, variabel bebas tidak terpengaruh oleh nilai variabel terikat. Sehingga variabel bebas adalah variabel yang berdiri sendiri dalam suatu eksperimen, sedangkan variabel terikat tidak bisa hadir tanpa adanya variabel bebas.

Sehingga, penulis mengelompokan variabel tersebut menjadi dua kelompok. Variabel independen terdiri dari pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### 1. Variabel Bebas / Independent Variable (X)

Menurut Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel Bebas/ Variabel Independent adalah:

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas

merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). ”

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel independen yang diteliti, yaitu:

A. Pemeriksaan pajak menurut Menurut Soemarso (2016:60):

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya guna penetapan besarnya pajak yang terutang dan/atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Adapun indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur Pemeriksaan

Pajak menurut Rahayu (2017:287) adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas sumber daya
- 2) Rasio pemeriksa dan Teknologi informasi
- 3) Tahap pelaksanaan pemeriksaan
- 4) Hasil pemeriksaan

B. Kesadaran Wajib Pajak, Menurut Mardiasmo, (2011:56)

“Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan .”

Adapun indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur Kesadaran

Wajib Pajak menurut Ilhamsyah et al. (2016) adalah:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan Negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.

C. Kualitas Pelayanan, menurut Devano dan Rahayu (2010:128):

“Kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada

wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

Adapun indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur Kualitas pelayanan menurut A. Parasurahman (2014):

1. *Tangibility*
2. *Realibility*
3. *Responsiveness*
4. *Attention*
5. *Assurance*

## 2. Variabel Terikat / Dependen Variable (Y)

Sugiyono (2017:39) mengatakan variabel dependen sebagai:

“Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.” Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.”

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), berikut penjelasannya yaitu Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138):

“Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Berdasarkan pengertian tersebut, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan dalam perpajakan berarti ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.”

Adapun indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Masrurroh (2013) adalah:

1. Tepat waktu membayar pajak.
2. Patuh membayar pajak sesuai peraturan perundang-undangan.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi. Sesuai dengan judul skripsi yang dipilih yaitu, “Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” terdapat 4 variabel yaitu:

1. Pemeriksaan Pajak (X1)
2. Kesadaran Wajib Pajak (X2)
3. Kualitas Pelayanan (X3)
4. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Sehingga, operasionalisasi atas variabel independen dan dependen dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Independen Pemeriksaan Pajak (XI)**

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Pemeriksaan Pajak Kendaraan Bermotor (X <sub>1</sub> )	Pemeriksaan pajak ( <i>tax audit</i> ) merupakan salah satu hak yang dimiliki aparat pajak sesuai pasal 20 Undang-Undang Ketentuan	1. Kualitas SDM	a. Pemeriksaan pajak yang sangat di pengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja.	Ordinal	1-2
Pemeriksaan Pajak Kendaraan Bermotor (X <sub>1</sub> )	Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemeriksaan pajak dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah memiliki tanda pengenal pemeriksa serta dilengkapi Surat Perintah		b. Sikap dalam bekerja secara jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan, dan objektif.	Ordinal	3
		2. Rasio Pemeriksaan dan Teknologi Informasi.	a. Jumlah pemeriksa harus sebanding dengan beban kerja	Ordinal	4-6

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
	Pemeriksaan yang harus diperlihatkan kepada wajib pajak yang akan diperiksa.” Menurut Ilyas & Burton (2016:57)		pemeriksaan. b. Kemajuan Teknologi yang dimanfaatkan secara efektif oleh petugas pajak.	Ordinal	7
		3. Pelaksanaan Pemeriksaan	a. Periksa menegaskan kebenaran dan kelengkapan data atau informasi dari Wajib Pajak dengan bukti-bukti yang diperoleh dari pihak ketiga.	Ordinal	8
			b. Periksa Melakukan pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen.	Ordinal	9
		4. Hasil Pemeriksaan	e. Memberitahukan secara tertulis koreksi fiskal dan perhitungan pajak terutang kepada Wajib Pajak.	Ordinal	10
			f. Melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan.	Ordinal	11
<b>Siti Kurnia Rahayu (2017:286)</b>					

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Independen Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>2</sub>)**

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kesadaran Wajib Pajak Kendaran bermotor (X <sub>2</sub> )	Kesadaran wajib Pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan	1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.	a. Mengetahui mengenai peraturan perpajakan	Ordinal	12
			b. Membayar pajak tanpa paksaan.	Ordinal	13

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
	ikhlas dan tanpa paksaan Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut (Mardiasmo, 2011).	2. Kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan Negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.	a. Cermat dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya	Ordinal	14
b. Kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan Negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.			Ordinal	15	
c. Pembayaran dilakukan sebelum tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan wajib pajak patuh.			Ordinal	16	
			<b>Menurut Ilhamsyah et al. (2016)</b>		

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	“Pelayanan perpajakan merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang	1. Keandalan ( <i>Reability</i> )	a. Kecermatan dalam melayani pelanggan.	Ordinal	17
			b. Standar pelayanan yang jelas.	Ordinal	18
			c. Kemampuan petugas pajak dalam menggunakan alat bantu dalam	Ordinal	19



Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item	
	mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2006)		proses pelayanan.			
		2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a.	Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.	Ordinal	20
			b.	Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap.	Ordinal	21
			c.	Melayani dalam waktu yang tepat.	Ordinal	22
			d.	Semua keluhan dapat direspon.	Ordinal	23
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a.	Memberikan jaminan tepat waktu.	Ordinal	24
			b.	Memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.	Ordinal	25
			c.	Memberikan jaminan legalitas.	Ordinal	26
		4. Perhatian ( <i>Attention</i> )	a.	Melayani dengan sopan santun dan ramah tamah.	Ordinal	27
			b.	Menghargai setiap pelanggan.	Ordinal	28
			c.	Mendahulukan kepentingan wajib pajak kendaraan bermotor.	Ordinal	29
			d.	Melayani dengan tidak diskriminatif.	Ordinal	30
		5. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	a.	Kemudahan dalam proses pelayanan.	Ordinal	31
			b.	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.	Ordinal	32

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
			c. Penampilan dalam melayani pelayan.	Ordinal	33
			d. Kenyamanan tempat penyedia	Ordinal	34
			e. Pelayanan disiplin dalam melakukan pelayanan.	Ordinal	35
			a. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.	Ordinal	36
<b>Menurut A. Parasurahman (2013)</b>					

**Tabel 3.4**  
**Operasional Variabel Dependen**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (X4)**

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)	Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Berdasarkan pengertian tersebut, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan dalam perpajakan berarti ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan	1. Aspek Ketepatan waktu	a. Persentase pelaporan yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku	Ordinal	37
			b. Kesiapan membayar kewajiban angsuran Pajak Kendaraan bermotor sesuai ketentuan yang berlaku.	Ordinal	38
	Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138)	2. Aspek Penegakan Hukum	a. Kepatuhan dalam pelaporan	Ordinal	39

Varibel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
			yang benar atas perhitungan dan perhitungan pajak	Ordinal	40
			b. Pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo atau pembuatan yang benar sesuai ketentuan	Ordinal	41
			c. Kepatuhan dalam pembayaran atas tunggakan pajak akhir tahun.		
		<b>Menurut Masruroh (2013)</b>			

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah subyek yang berhubungan dengan pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah SAMSAT Kab. Sumedang, SAMSAT Kota Bandung, SAMSAT Kab. Bandung dan SAMSAT Kota Cimahi. Unit observasi/pengamatan

pada penelitian ini adalah *Account Representative* pada SAMSAT Kab. Sumedang, SAMSAT Kota Bandung, SAMSAT Kab. Bandung, dan SAMSAT Kota Cimahi.

**Tabel 3.5**  
**Pouplasi *Account Representative* di SAMSAT Kab. Sumedang, Kota Bandung, Kab. Bandung, Kota Cimahi dan Kab. Cirebon**

No	Nama SAMSAT	Jumlah <i>Account Representative</i>
1.	SAMSAT Kab.Sumedang	2
2.	SAMSAT Kota Bandung	20
3.	SAMSAT Kab. Bandung	7
4.	SAMSAT Kota Cimahi	1
<b>Total <i>Account Representative</i></b>		30

### 3.3.2 Sampel

Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa Sampel adalah:

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Sampel yang dipilih harus menunjukkan segala karakteristik populasi sehingga tercermin dalam sampel yang dipilih, dengan kata lain sampel harus dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau mewakili (representatif).”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel jenuh, maka sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh jumlah populasi untuk digunakan sebagai responden sebanyak 30 petugas SAMSAT.

### 3.4 Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:82) Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. *Probability Sampling*

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang Memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, sample random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling (sampling menurut daerah).

2. *Nonprobability Sampling*

*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis, kuota aksidental, purposive jenuh, snowbal.*”

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *nonprobability* sampling dengan teknik yang diambil yaitu sampling jenuh (sensus).

Menurut Sugiyono (2017:85) sampling jenuh adalah:

“Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan Sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.”

### **3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Sumber data**

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137)

#### **3.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian.

Sugiyono (2017:224) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini jenis data yang penulis gunakan adalah jenis data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada SAMSAT Kab. Sumedang, SAMSAT Kota Bandung, SAMSAT Kab. Bandung dan SAMSAT Kota Cimahi.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dilakukan dengan cara:

1. Penelitian Lapangan

- a. Pengamatan (*observation*), yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.
- b. Wawancara (*interview*), yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara secara tatap muka melalui tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data.
- c. Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Studi Kepustakaan Penelitian Kepustakaan

Yaitu cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Adapun cara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Jurnal penelitian adalah penelaahan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan secara ilmiah.