

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan urutan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini meneliti pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat analisis dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei. Penelitian survei didefinisikan sebagai penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, dan data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Cooper dkk, 2006).

Menurut Sugiono (2012) penelitian survei bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum. Kelebihan penelitian survei antara lain: 1) perangkat penelitian yang murah dan cepat sehingga informasi yang dibutuhkan dapat dihasilkan secara akurat dan tepat waktu; 2) bentuk kuesionernya pun sederhana dan relatif mudah sehingga tidak memerlukan pelatihan secara khusus; 3) dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi secara sistematis mengenai berbagai hal; 4) tidak terlalu menyita waktu pihak peneliti, sehingga memungkinkan mendapat informasi (data) dari subjek dalam jumlah banyak; 5) dapat digunakan untuk mengetahui opini,

sikap, atau persepsi subjek; 6) dapat dipakai untuk menilai informasi faktual; dan 7) seringkali dilakukan secara anonim, agar subjek yang jumlahnya besar tersebut merasa lebih bebas dengan jujur, tanpa tekanan siapa pun (Sugiyono, 2012).

Sementara itu menurut Sugiyono (2012) kelemahan penelitian survei antara lain: 1) tidak ada interaksi langsung dari kedua pihak sehingga peneliti tidak dapat mengetahui ekspresi dari responden; 2) secara sosiologis, metode survei melihat masyarakat sebagai kumpulan individu yang tidak dipandang sebagai satu kesatuan sosial yang holistik (menyeluruh); 3) metode survei bersifat kaku, dimana tidak memungkinkan peneliti untuk meneliti hal-hal di luar rancangan; 4) kuesioner tidak dapat menyajikan gambaran khas mengenai kelompok atau komunitas tertentu dalam populasi; 5) metode survei hanya dilakukan pada satu titik waktu tertentu (*cross-sectional*) saja, sehingga tidak mengetahui proses perkembangan masyarakat; 6) metode survei sangat rentan adanya kesalahan, sehingga sangat ditentukan oleh besar kecilnya sampling; 7) metode survei menuntut validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai instrument penelitian; 8) metode survei dapat menghasilkan generalisasi empiris terhadap populasinya apabila menggunakan teknik sampling yang benar.

Sebelum *fieldwork* penelitian ini dilaksanakan, terlebih dahulu dibuat instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dengan beberapa pernyataan yang menyangkut tentang proses pelaporan dan penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Pada tahap awal, kuesioner yang telah dibuat diuji cobakan (*pilot study*) terlebih dahulu kepada 30 wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Selanjutnya hasil dari *pilot study* (uji coba) tersebut diukur

validitas dan reliabilitasnya. Jika data-data tanggapan responden tersebut terbukti valid dan reliabel, maka instrument penelitian (kuesioner) yang dibuat sudah absah dan dapat disebar (didistribusikan) pada seluruh sampel penelitian, yaitu kepada minimal sebesar $5 \times \text{jumlah butir pertanyaan} = 5 \times 21 = 105$ orang responden wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman (Hair dkk., 1998 dalam Ghozali, 2014; Arikunto, 2006: 42-44).

Selama penelitian berlangsung maka yang dilakukan adalah observasi para wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman, kemudian mewawancarai mereka dan melakukan dokumentasi. Setelah kuesioner disebar maka hasilnya dianalisis dengan statistik menggunakan model persamaan terstruktur (*Structural Equation Modeling*, AMOS v22.0) untuk mengetahui apakah ada pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman, yaitu di area persebaran masyarakat wajib pajak yang pernah dilayani KPP Pratama Sleman. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2017. Pemilihan Kabupaten Sleman didasarkan pada tingginya kepatuhan wajib pajak sekitar 91% dari 37.530 SPT (2016). Angka 91% ini merupakan angka tertinggi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2016.

3.3 Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi berkaitan dengan hal tersebut dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:38).

Berdasarkan hipotesis-hipotesis yang telah dikembangkan dalam penelitian ini, diketahui adanya variabel yang dipengaruhi dan variabel yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen (yaitu kepatuhan wajib pajak), dua variabel independen (yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak), dan satu variabel mediasi yaitu kepuasan wajib pajak. Variabel mediasi atau sering disebut juga sebagai variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan kausal antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2014). Variabel mediasi terletak diantara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak secara langsung mempengaruhi variabel dependen. Variabel mediasi ini berbeda dengan variabel moderasi atau *moderating*. Variabel moderasi merupakan variabel yang mampu memperkuat atau memperlemah hubungan kausal antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2014). Oleh karena itu variabel moderasi tidak bisa digunakan dalam model persamaan terstruktur (SEM).

Tjiptono (2012) dan Kotler dkk. (2012) menyebutkan bahwa kepuasan adalah tanggapan emosional konsumen terhadap sesuatu yang diharapkan konsumen; jika konsumen merasa nyaman dan puas, maka apapun akan dituruti dan dipatuhi termasuk kepatuhan wajib pajak. Begitu pula pada proses pelaporan

dan penyetoran pajak; jika kesembilan unsur survey masyarakat terpenuhi maka konsumen (wajib pajak) akan merasa senang dan puas. Maka dari itu adalah sangat tepat jika kepuasan wajib pajak menjadi variabel mediasi antara variabel independen (proses pelaporan dan penyetoran pajak) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Adapun definisi operasional masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam pembayaran pajak sesuai dengan UU perpajakan dengan butir-butir pertanyaan kuesioner sebagai berikut:
 - 1) Kepemilikan NPWP
 - 2) Pengisian SPT dan SSP sesuai UU Perpajakan
 - 3) Pelaporan SPT dan SSP tepat waktu
 - 4) Penghitungan PPh yang terutang dengan benar dan tepat
 - 5) Pembayaran PPh tepat waktu
 - 6) Pembayaran kekurangan PPh sebelum diperiksa fiskus pajak
- b. Proses pelaporan pajak adalah proses yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, dengan butir-butir pertanyaan kuesioner sebagai berikut:
 - 1) Kemudahan mendapatkan, membaca, dan mengisi SPT, meskipun banyak kolom isian.
 - 2) Petunjuk pengisian SPT mudah untuk dibaca dan dipahami.

- 3) Kesesuaian persyaratan pelaporan pajak dengan jenis pelayanannya.
- c. Proses penyetoran pajak adalah tata cara penyetoran pajak yang dibakukan bagi wajib pajak dengan indikator seperti:
- 1) Kemudahan mendapatkan, membaca, dan mengisi SPP, meskipun banyak kolom isian.
 - 2) Petunjuk pengisian SSP mudah untuk dibaca dan dipahami
 - 3) Kemudahan proses penyetoran pajak yang cepat, efektif dan efisien.
 - 4) Pemberian jangka waktu yang cukup untuk melunasi pajak terutang
 - 5) Penerapan denda atau sanksi jika terjadi kekurangan bayar pajak.
- d. Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya harapan wajib pajak dengan dengan butir-butir pertanyaan kuesioner sebagai berikut:
- 1) Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan.
 - 2) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 - 3) Kecepatan pelayanan di KPP Pratama Sleman
 - 4) Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal wajib pajak.
 - 5) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 6) Sikap sopan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
 - 7) Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

3.4 Populasi dan Sampel

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 (Sugiyono, 2009:38). Populasi dibedakan menjadi populasi sasaran (*target population*) dan populasi sampel (*sampling population*).

Populasi sasaran adalah keseluruhan individu dalam areal/wilayah/lokasi/kurun waktu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi sampel adalah keseluruhan individu yang akan menjadi satuan analisis dalam populasi yang layak dan sesuai untuk dijadikan atau ditarik sebagai sampel penelitian sesuai dengan kerangka sampelnya (*sampling frame*). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari populasi dan kesimpulan dari sampel dapat digunakan untuk populasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Status	Wajib Pajak
Populasi Sasaran	Seluruh wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman
Populasi Sampel	Sampel wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman
Kerangka Sampel	Daftar wajib pajak menurut <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Sleman
Sampel	Sejumlah wajib pajak yang diambil dari kerangka sampel dengan metode tertentu

(Sumber: Data sekunder yang diolah)

3.5 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *incidental sampling*, yaitu pengambilan sampel sebagaimana dijumpai secara *incidental* (tidak sengaja) dimana semua grup dari populasi punya kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Arikunto, 2006). Sehubungan keterbatasan waktu dan biaya maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini hanya para wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

Pengambilan sampel wajib pajak dilakukan dengan langkah-langkah yang dilakukan: pertama adalah membagi populasi stratifikasi berdasarkan *Account Representative*. Hal tersebut dilakukan dengan alasan karena *Account Representative* bertugas memberi pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak dan pembagian tugas *Account Representative* berdasarkan jenis usaha wajib pajak, jadi tiap *Account Representative* mengawasi beberapa wajib pajak yang jenis usahanya sejenis atau hampir sejenis. Kedua, mengambil sampel secara acak dari wajib pajak.

Sesuai informasi dari KPP Pratama Sleman pada Maret 2017, diketahui bahwa populasi wajib pajak menurut *Account Representative* di KPP Pratama Sleman sangat besar, yaitu lebih dari 37.530 SPT, maka dengan menggunakan rumus Hair dkk. (1998) dalam Ghozali (2014) diperoleh jumlah sampel minimal sebesar $5 \times$ jumlah variabel manifest (butir pertanyaan), yaitu minimal $5 \times 21 = 105$ orang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa opini individu wajib pajak. Oleh karena itu, strategi pengumpulan data yang digunakan adalah strategi survei dengan menggunakan kuesioner.

3.6.1 Pilot Study

Sebelum penelitian dilakukan maka dipandang perlu menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden untuk mengetahui apakah kuesioner itu baik dan layak atau tidak. Selain dilakukan *expert judgement*, penyebaran kuesioner tersebut ditujukan sebagai uji coba atau *try out*. Uji coba ini disebut *uji pilot* atau *pilot study* (Sugiyono, 2012). Langkah-langkah *pilot study* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Objek yang Diukur

Sebelum menyusun suatu kuesioner terlebih dahulu ditentukan objek yang hendak diukur. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS) untuk tiap butir pertanyaan. Kuesioner ydisebarkan kepada masyarakat wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

b. Menentukan Aspek-aspek yang akan Diukur

Dalam hal ini aspek-aspek yang hendak diukur adalah tentang proses pelaporan, proses penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

c. Membuat Kuesioner Penelitian

Kuesioner disusun berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat, dan contoh kuesioner dari BBKKP (Balai Besar Kulit Karet Plastik) Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemrov DIY, yaitu sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak	Sumber
a. Saya sudah memiliki NPWP.	PerMenPAN 16/2014
b. Saya mengisi SPT dan SSP sesuai UU Perpajakan.	
c. Saya melaporkan SPT dan SSP tepat waktu.	
d. Saya menghitung PPh yang terutang dengan benar dan tepat.	
e. Saya membayar PPh tepat waktu.	
f. Saya selalu membayar kekurangan PPh sebelum diperiksa fiskus pajak.	
Kuesioner Proses Pelaporan Pajak	Sumber
a. Saya mudah mendapatkan mendapatkan, membaca, dan mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), meskipun banyak kolom isian.	BBKKP
b. Petunjuk pengisian SPT mudah untuk dibaca dan dipahami.	BBKKP
c. Persyaratan pelaporan pajak sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.	BBKKP
Kuesioner Proses Penyetoran Pajak	Sumber
a. Saya mudah mendapatkan mendapatkan, membaca, dan mengisi SSP (Surat Setoran Pajak), meskipun banyak kolom isian.	BBKKP
b. Petunjuk pengisian SSP mudah untuk dibaca dan dipahami.	BBKKP
c. Proses penyetoran pajak sungguh mudah, cepat, efektif dan efisien.	BBKKP
d. Saya diberi jangka waktu yang cukup untuk melunasi pajak terutang.	BBKKP

e. Saya siap didenda atau disanksi jika terjadi keterlambatan atau kekurangan bayar pajak.	BBKKP
Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak	Sumber
a. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan.	BBKKP
b. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.	BBKKP
c. Pelayanan di KPP Pratama Sleman sungguh mudah, cepat, efektif dan efisien.	BBKKP
d. Hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal wajib pajak.	BBKKP
e. Petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan baik.	BBKKP
f. Sikap petugas sungguh sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.	BBKKP
g. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, sungguh memuaskan.	BBKKP

Penyusunan kuesioner dikelompokkan menjadi item-itien *favourable* dan *unfavourable*. Dimana pernyataan *favourable* adalah pernyataan yang mendukung atau menunjukkan atribut yang diukur, sedang pernyataan *unfavourable* adalah pernyataan yang tidak mendukung atau tidak menunjukkan atribut yang diukur.

d. Membuat *Scoring* atau Penilaian dari Setiap Butir Pertanyaan.

Pengolahan data dari kuesioner, yaitu dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan akan menggunakan skala *Likert*. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator atau variabel. Kategori penilaian dan bobot dari kemungkinan jawaban responden adalah sebagai berikut

(Sugiyono, 2012):

Sangat tidak setuju	diberi bobot	1
Tidak setuju	diberi bobot	2
Setuju	diberi bobot	3

valid dan jika r hasil $<$ dari r tabel maka dikatakan tidak valid. Hasil uji validitasnya dijelaskan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r_{hitung}	Status
Kepatuhan Wajib Pajak	1	0,403	Valid
	2	0,369	Valid
	3	0,573	Valid
	4	0,436	Valid
	5	0,353	Valid
	6	0,499	Valid
Proses Pelaporan Pajak	7	0,315	Valid
	8	0,247	Valid
	9	0,403	Valid
Proses Penyetoran Pajak	10	0,370	Valid
	11	0,704	Valid
	12	0,370	Valid
	13	0,485	Valid
	14	0,287	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	15	0,391	Valid
	16	0,539	Valid
	17	0,399	Valid
	18	0,489	Valid
	19	0,485	Valid
	20	0,287	Valid
	21	0,391	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas telah memenuhi syarat yang ditentukan. Artinya instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup valid.

2) Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian reliabilitas ini adalah untuk menguji apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden benar-benar dapat diandalkan sebagai alat pengukur (Arikunto, 2013). Untuk mengetahui tingkat reliabilitas kuesioner digunakan rumus *Alpha Cronbach's*.

Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Coefficient Alpha Cronbach* > 0.60 . Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23 (Ghozali, 2014).

Berdasarkan perhitungan *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS v16 (2007) diketahui hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel-variabel kepatuhan wajib pajak, proses pelaporan pajak, proses penyetoran pajak, dan kepuasan wajib pajak, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (α) masing-masing sebesar 0,821; 0,761; 0,788; 0,841, yang kesemuanya $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa tingkat realibilitas angket ini cukup *reliabel* sebagai instrumen penelitian.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structure Equation Modeling* (SEM) berbantuan program komputer AMOS (*Analysis of Moment Structur*) versi 22.0. Program AMOS v22.0 merupakan program statistik terpopuler di Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia. Program AMOS v22.0 lebih baik daripada program-program statistik yang lain seperti SmartPLS v3.0; Lisrel 8.80; SPSS v23; Minitab 12.0 dan lain-lain (Ghozali, 2014).

SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah, yaitu analisis faktor (*faktor analysis*) yang dikembangkan di ilmu statistik

serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2014).

Model SEM merupakan gabungan dari analisis faktor dan analisis jalur (*Path analysis*) menjadi satu metode statistik komprehensif. Seperti yang dinyatakan Joreskog (1973) dalam Ghozali (2014), model persamaan struktural umum terdiri dari dua bagian, yaitu:

- a. Bagian pengukuran, yang menghubungkan *observed variable* ke *latent variable* melalui *confirmatory faktor model*.
- b. Bagian *structural*, yang menghubungkan antar *latent variable* melalui persamaan regresi simultan.

SEM memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode *statistic multivariate* yang lain karena dalam variabel laten dimasukkan kesalahan pengukuran dalam model. SEM memasukkan struktural *error term* untuk mencapai konsistensi estimasi parameter, *error term* ini diasumsikan tidak berkorelasi dengan konstruk eksogen dalam model, namun demikian struktural *error term* dapat berkorelasi dengan struktural *error term* lain dalam model (Ferdinand, 2015).

Hair dkk. (1998) dalam Ghozali (2014) mengajukan permodelan dan analisis SEM dalam tujuh langkah, yaitu: 1) Pengembangan model secara teoritis; 2) Menyusun diagram jalur (*path diagram*) ; 3) Mengubah diagram jalur menjadi persamaan structural; 3) Memilih matrik input untuk analisis data; 4) Menilai identifikasi

model; 5) Mengevaluasi estimasi model; dan 6) Interpretasi terhadap model.

Menurut Ghozali (2014), dalam penelitian SEM yang pertama diidentifikasi adalah teori. Bila ada teorinya, maka teori tersebut harus diungkapkan lebih dahulu. SEM digambarkan oleh diagram jalur, dipandang sebagai representasi dari teori. Jadi hubungan antara variabel laten yang diwujudkan dalam diagram jalur merupakan perwujudan dari teori. Kemudian didapatkan sampel dan pengukurannya, setelah itu dapat dilakukan estimasi terhadap parameter model. Pada tahap ini pengukuran model dapat diestimasi lebih dahulu dan diikuti dengan model struktural atau *full model*. Kemudian melakukan penilaian *goodness fit* dari model dan bilamana diperlukan diikuti dengan modifikasi model. Jika model telah memenuhi kriteria *fit*, maka dilakukan diskusi atau pembahasan hasil

a. Variabel Laten dan Variabel Manifest

Variabel laten atau konstruk, yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved*). Keberadaan variabel laten diukur oleh indikator-indikator atau variabel manifest. Responden dalam penelitian diminta untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk skala *Likert*. Dalam penelitian ini ada 4 (empat) variabel laten yang akan diukur terdiri 2 (dua) variabel laten eksogen (ξ), yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak dan 2 (dua) variabel laten endogen (η), yaitu kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Setiap variabel laten akan diukur

oleh variabel manifest. Variabel manifest ini merupakan butir-butir kuesioner masing-masing variabel laten.

b. Menilai Kriteria *Goodness-of-Fit*

Sebelum menilai kelayakan dari SEM harus dilakukan penilaian terhadap data yang akan diolah memenuhi asumsi SEM. Ada tiga asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan SEM, yaitu:

- 1) Observasi data independen.
- 2) Responden diambil secara acak (*random sampling respondent*).
- 3) Memiliki hubungan linear.

Goodness-of-Fit mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya (Matrik kovarian atau korelasi) dengan prediksi dari model yang diajukan (*proposed model*). (Ghozali, 2014). Kriteria *goodness-of-fit*, yaitu:

1) *Likelihood-Ratio Chi-Square Statistic*

Nilai *Chi-square* yang tinggi relatif terhadap *degree of freedom* menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata dan ini menghasilkan probabilitas (p) lebih kecil dari tingkat signifikansi (α). Nilai *chi-square* yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α), hal ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan.

2) CMIN

Chi-square (χ^2) merupakan metode paling umum dalam mengevaluasi *goodness-of-fit*. Kecilnya nilai χ^2 mengindikasikan tidak signifikan dan menjadi tanda kesesuaian yang baik. Pengujian *Chi-square* digunakan untuk menilai matrik aktual dan prediksi. Tidak signifikan berarti adanya perbedaan antara matrik aktual dengan prediksi (Hair dkk., 1998 dalam Ferdinand, 2015).

3) CMIN/DF

Adalah nilai *Chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Jika nilai ratio ini < 2 merupakan ukuran yang fit.

4) GFI

Goodness of fit index (GFI) merupakan ukuran non-statistik yang nilainya berkisar dari 0 (*poor fit*) sampai 1.0 (*perfect fit*)

5) RMSEA

Root mean square error of approximation (RMSEA) merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi-square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0.05 sampai 0.08 merupakan ukuran yang dapat diterima.

6) AGFI

Adjusted goodness-of-fit (AGFI) merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed* model dengan *degree of freedom* untuk *null* model. Nilai ≥ 0.80 merupakan nilai yang dapat diterima.

7) TLI

Tucker Lewis Index (TLI) atau dikenal dengan *nonnormed fit index* (NNFI) merupakan penggabungan ukuran parsimony ke dalam index komparasi antara *proposed* model dan *null* model. Nilai TLI yang direkomendasikan adalah ≥ 0.90 .

Tabel 2.5 Evaluasi Kriteria *Goodnes of Fit*

No	Kriteria	Cut of Value
1	<i>Chi-square</i>	$\leq \chi^2$ -table (df; 5%)
2	χ^2 <i>significance probability</i>	≥ 0.05
3	<i>Relative χ^2 (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$
4	<i>GFI (Goodness of Fit)</i>	≥ 0.90
5	<i>AGFI (Adjust Goodness of Fit Index)</i>	≥ 0.80
6	<i>TLI (Tucker-Lewis Index)</i>	≥ 0.90
7	<i>NFI (Normated Fit Index)</i>	≥ 0.80
8	<i>CFI (Comparative Fit Index)</i>	≥ 0.90
9	<i>RMSEA (Root Mean Square error of Approximation)</i>	≤ 0.08

(Sumber: Ferdinand, 2015; Ghozali, 2014; Wijaya, 2009)

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui skor jawaban responden dengan penyajian tabel, rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (standar deviasi). Metode yang digunakan adalah dengan mempersentasekan jawaban responden atas pertanyaan yang akan diajukan pada kuesioner. Analisis persentase dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 23 (Ghozali, 2014).

3.7.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan bagi data-data yang dapat diklasifikasikan ke dalam wujud angka-angka yang diperoleh dengan hasil menghitung dengan menggunakan rumus-rumus (Sugiyono, 2012).

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner merupakan data kategorik ordinal. Oleh karena itu, sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian, data kategorik ordinal terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data skala interval melalui pembuatan skala. Proses transformasi data dari skala ordinal menjadi skala interval sering dijumpai ketika melakukan analisis data terutama pada penelitian kuantitatif. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *successive interval*. Metode *successive interval* dapat menghasilkan dua hal yang berbeda, yaitu batas penskalaan atau skala baru bagi setiap kategori. Batas penskalaan berguna untuk melihat posisi relatif variabel terhadap kategori.

Metode yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah metode yang menghasilkan skala baru bagi setiap kategori yang mengasumsikan respon yang memiliki sebaran normal terhadap data yang diperoleh. Asumsi ini mengandung asumsi lain, yaitu adanya korelasi antara data yang diperoleh dengan jumlah responnya. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan nilai pembobotan baru yang sesuai dengan frekuensi jawaban responden pada setiap kategori. Jarak antar skala baru yang dihasilkan ada kemungkinan berbeda antar kategori, metode ini dikembangkan oleh Guilford (Sugiyono, 2012).

Metode *successive interval* yang menghasilkan skala baru bagi setiap kategori yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah metode *successive interval* versi Guilford. Langkah-langkah penskalaan kategori dengan metode Guilford adalah:

- a. Hitung frekuensi setiap skor jawaban untuk setiap responden (F_{ij}). Kemudian hitung proporsi frekuensi tersebut terhadap jumlah responden (P_{ij}), dan proporsi kumulatif untuk setiap responden (C_{ij}).
- b. Transformasi proporsi kumulatif C_{ij} menjadi nilai sebaran normal baku Z_{ij} . Z_{ij} merupakan nilai dugaan batas atas dari setiap kategori skor jawaban. Langkah ini dilakukan dengan melihat tabel dengan interpolasi pada *Table of normal deviates z corresponding to proportions p of a dichotomized unit normal distribution*.
- c. Transformasikan Z_{ij} menjadi nilai ordinat normal Y_{ij} . Langkah ini dapat dilakukan dengan bantuan *Table B: Areas and ordinates of the normal curve in terms of x/σ* . Kemudian dihitung midpoint

$$M_{ij} = \frac{Y_{i(j-1)} - Y_{ij}}{P}$$

$Y_{i(j-1)}$ merupakan ordinat kurva normal dari stimuli i dan kategori $j-1$.

Y_{ij} merupakan ordinat kurva normal dari stimuli i dan kategori j .

- d. Hitung jumlah *midpoint* untuk tiap kategori (S_j)

$$S_j = \sum_{i=1}^P M_{ij}$$

- e. Hitung selisih jumlah *midpoint* untuk dua kategori yang berdekatan (D_j)

dengan $D_j = S_j - S_{j-1}$

- f. Hitung rata-rata dari D_j (AD_j) dengan rumus

$$AD_j = \frac{1}{P_i} \sum_{i=1}^P D_{ij}$$

- g. Hitung kumulatif AD (K_j). K_1 berilai nol

$$K_j = \sum_{j=2}^j AD_j$$

- h. Hitung *adjusted category* (AC_j) menurut metode Guilford

$$AC_j = K_j + 1$$

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*, SEM) dengan dua karakteristik utama, yaitu mengestimasi beberapa hubungan yang saling terkait dan mampu menunjukkan *unobserved concepts* dalam hubungan-hubungan tersebut.

Model persamaan struktur diproses dengan persamaan aplikasi AMOS (*Analysis of Momen Structure*) versi 22.0 yang dikembangkan oleh Ghazali (2014). Analisis statistik ini mengestimasi beberapa persamaan regresi yang terpisah, tetapi berhubungan secara simultan.

a. Uji Konfirmatori

Uji konfirmatori atau sering disebut *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji dimensionalitas suatu konstruk, yaitu melakukan pengukuran model (*measurement model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten tersebut.

Suatu konstruk dapat berbentuk unidimensional atau multidimensional. Untuk melakukan CFA terdapat perbedaan, dimana bentuk unidimensional dapat dilakukan dengan *First Order Confirmatory Factor Analysis*, dan

bentuk multidimensional dapat dilakukan dengan *Second Order Confirmatory Factor Analysis*.

b. Uji *Goodness of Fit* (GoF) Struktural

Pengujian hipotesis dengan AMOS ini sebenarnya juga merupakan *confirmatory method* yang dilandasi oleh konsep teori atau model. Agar model bisa didefinisikan dan dinilai *Goodness of Fit*-nya, maka *Degree of Freedom* harus positif (Ghozali, 2014).

Pengujian kesesuaian model dilakukan dengan mendasarkan pada tiga kriteria sebagai berikut:

- 1) *Absolute Fit Measure model*, dari empat pengujian antara lain:
 - a) *Chi-square*, uji statistik mengenai adanya perbedaan antara trik kovarians populasi dan sampel peneliti mencari menerima hipotesa nol. Tingkat kesesuaian yang disarankan untuk indikator *Chi-square* adalah nilai p (*row*) diharapkan kecil.
 - b) GFI sebesar 0.90 atau lebih, index kesesuaian (*fit index*) untuk menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matrik kovarians sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang terestimasi (Wijaya, 2009).
 - c) $CMIN/DF \leq 2,00$ dibagi dengan *Degree of Freedom* yang akan menghasilkan CMIN/DF.
 - d) $RMSEA \leq 0.08$ adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *Chi-square* yang besar.

- 2) *Incremental Goodness of Fit* yang terdiri dari dua pengujian, antara lain:
 - a) TLI (*Tucker Lewis Index*), adalah sebagai alternatif *Incremental Goodness of Fit* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap baseline model. Tingkat kesesuaian yang disarankan untuk indikator TLI adalah 0.90 atau lebih.
 - b) AGFI lebih besar atau sama dengan 0.80. *Fit index* ini dapat di *adjust* terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Tingkat kesesuaian NFI lebih besar atau sama dengan 0.80 (Ghozali, 2014).
- 3) *Parsimony Goodness of Fit* diukur dengan pengujian
 - a) PNFI (*Parsimonious Normal Fit Index*) tingkat kesesuaian yang diharapkan untuk PNFI sebesar 0.60 sampai 0.90.
 - b) PGFI (*Parsimonious Goodnes Fit Index*) tingkat kesesuaian yang diharapkan untuk PGFI berkisar antara 0 sampai 1.

3.7.4 Pengujian Sobel Test

Uji mediasi dengan Sobel test merupakan uji untuk mengetahui apakah hubungan yang melalui sebuah variabel mediasi secara signifikan mampu sebagai mediator dalam hubungan tersebut (Nwankwo, 2016; Tavakoli, 2013). Untuk menguji seberapa besar peran variabel kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh variabel proses pelaporan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dan pengaruh variabel proses penyeteroran pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, maka

digunakan uji Sobel test pada program statistik SPSS v23 dengan persamaan rumus (Yay, 2016) sebagai berikut:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(bSEa)^2 + (aSEb)^2}} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dimana:

a = koefisien regresi variabel eksogen terhadap variabel mediasi

b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel endogen

SEa = *standard error of estimation* dari pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

SEb = *standard error of estimation* dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel endogen