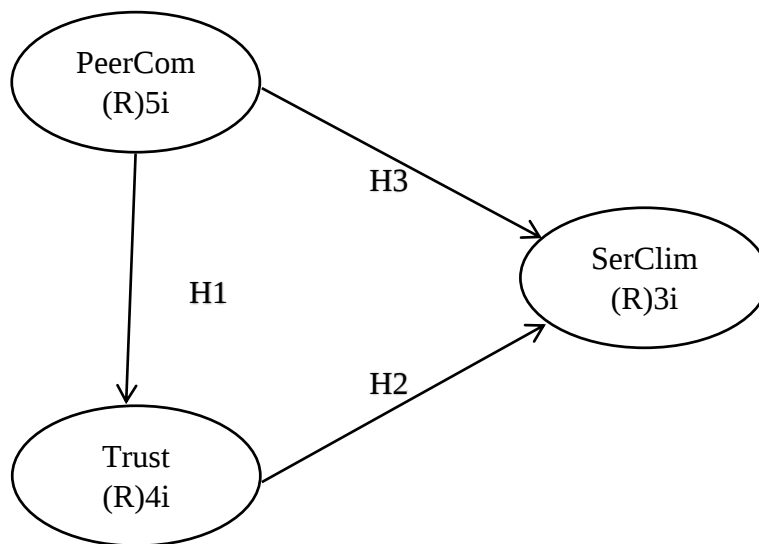


BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Model Analisis

Penelitian ini untuk menjawab permasalahan mengenai pengaruh *peer communication* terhadap *trust*, *peer communication* terhadap *service climate*, dan *trust* terhadap *service climate*. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 3.1 Model Analisis

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 *Peer Communication*

Untuk mengukur variabel *peer communication* menggunakan tiga indikator yaitu *direct persuasions*, *state norms*, *highlighting positive aspects of paying tax* (Onu and Oats, 2015). Diukur menggunakan skala likert 7 poin dari angka (1) “sangat tidak setuju sekali”, (2) “sangat tidak setuju”, (3) “tidak setuju”, (4) “netral”, (5) “setuju”, (6) “sangat setuju”, (7) “sangat setuju sekali”.

3.2.2 *Trust in Authority*

Kepercayaan adalah pengaruh psikologis wajib pajak terhadap otoritas pajak, oleh karena itu jika wajib pajak percaya pada otoritas pajak, masyarakat secara tidak langsung dan tanpa kesulitan akan mematuhi otoritas pajak. Gangl et al. (2015) menyatakan bahwa kepercayaan penting dalam kehidupan sosial dan ada kesepakatan luas bahwa kepercayaan adalah kesediaan individu atau kelompok untuk mengambil risiko.

Untuk variabel *trust in authority*, peneliti menggunakan tiga indikator yaitu, *relevant goals*, *competence and benevolent*, dan *supported but not hindered*. Peneliti mengambil dan

mengadaptasi pertanyaan yang terdapat didalam jurnal McAllister, (1995) dan Gangl et al (2015). *Trust* diukur menggunakan skala likert 7 poin dari angka (1) “sangat tidak setuju sekali”, (2) “sangat tidak setuju”, (3) “tidak setuju”, (4) “netral”, (5) “setuju”, (6) “sangat setuju”, (7) “sangat setuju sekali”.

3.2.3 *Service Climate*

Service climate dapat diartikan sebagai persepsi wajib pajak tentang kebijakan pemerintah, praktik dan prosedur, yang mempromosikan iklim yang mengharapkan dan menghargai wajib pajak. Untuk variabel *Service Climate*, peneliti menggunakan satu indikator yaitu *Orientation Service*.

Penelitian dan pertanyaan yang digunakan dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Gangl et al, (2015) dan Teklemarian et al (2016). *Service climate* diukur menggunakan skala likert 7 poin dari angka (1) “sangat tidak setuju sekali”, (2) “sangat tidak setuju”, (3) “tidak setuju”, (4) “netral”, (5) “setuju”, (6) “sangat setuju”, (7) “sangat setuju sekali”.

Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan	Referensi
<i>Peer Communication</i>	1. <i>direct persuasions</i> 2. <i>state norms</i> 3. <i>highlighting positive aspects of paying tax</i>	1. No.1-2 2. No.3 3. No.4-5	(Onu and Oats, 2015)
<i>Trust in Authority</i>	1. <i>relevant goals,</i> 2. <i>competence and benevolent</i> 3. <i>supported but not hindered</i>	1. No.7 2. No.8-9 3. No.6	McAllister, (1995) dan Gangl et al (2015)
<i>Service Climate</i>	1. <i>Orientation Service</i>	1. No.10-12	Gangl et al, (2015) dan Teklemarian et al, (2016)

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

3.3 Skala Pengukuran

Menurut Djaali dan Muljono (2007), skala likert merupakan skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu

fenomena. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan 7 poin. Pernyataan positif diberi skor 7,6,5,4,3,2, dan 1. Skala likert 7 poin yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju Sekali	: 7
Sangat Setuju	: 6
Setuju	: 5
Netral	: 4
Tidak Setuju	: 3
Sangat Tidak Setuju	: 2
Sangat Tidak Setuju Sekali	: 1

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil kuesioner yang telah disebar yaitu sebanyak 164 kuesioner untuk wajib pajak orang pribadi.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan artikel, jurnal, buku-buku, serta memanfaatkan media internet yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian ini atau pengumpulan data yang didapatkan dari studi pustaka, literatur serta referensi yang mendukung terbentuknya suatu landasan teori penelitian ini.

3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Instrumen dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan penyebaran kuisisioner kepada responden secara langsung maupun tidak langsung, yaitu melalui perantara. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, peneliti telah melakukan *pilot project* dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang mahasiswa Akuntansi Pajak Universitas Kristen Petra untuk menguji validitas dan reliabilitas pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Kuisisioner akan disebarkan kepada responden menggunakan *google doc*.

3.5.1 Appendix

No	Pertanyaan
1	Teman saya mendorong saya untuk membayar dan melaporkan pajak dengan benar
2	Teman saya mendorong saya untuk melaporkan seluruh penghasilan dalam SPT
3	Teman saya di grup medsos menyarankan agar taat membayar pajak
4	Saya dan teman saya mendiskusikan dampak positif pajak bagi negara dimedsos
5	Saya membaca dalam grup medsos tentang keuntungan membayar pajak
6	Saya sepenuhnya mengandalkan informasi pada situs web Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) untuk menjawab masalah perpajakan saya
7	Saya percaya pada otoritas pajak karena saya setuju dengan visi mereka
8	Saya percaya pada otoritas pajak karena mereka bekerja secara kompeten dan professional
9	Saya percaya pada otoritas pajak karena mereka menyelesaikan tugas dengan baik
10	Hubungan antara otoritas pajak dan pembayar pajak seperti perusahaan dan klien
11	Hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak yang berorientasi pada pelayanan
12	Ketika saya membayar pajak, saya melakukannya karena Direktorat Jenderal Pajak merespons tindakan kooperatif saya

3.6 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat menjadi sumber data penelitian (Siregar, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di daerah Jakarta, Surabaya, Semarang, Denpasar dan Bandung.

3.7 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi

(Siregar, 2013). Sampel yang diperoleh adalah 164 data yang diperoleh dari populasi. Metode sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut :

1. Responden memiliki NPWP
2. Responden memiliki pekerjaan di bidang usaha retail/produksi atau jasa/profesi yang sama besar
3. Jumlah responden laki-laki dan perempuan sama besar
4. Responden mewakili 2 generasi yakni generasi X dan Milenial
5. Responden mewakili metode “pembukuan dan pencatatan” untuk menghitung pajak penghasilan. Metode pembukuan dan pencatatan ditentukan berdasarkan peredaran usaha dalam setahun yakni lebih besar dari 4.8 Milliar dan lebih kecil dari 4.8 Milliar.
6. Responden pernah menggunakan sosial media untuk berkomunikasi tentang pajak dan pernah menggunakan layanan DJP (email, livechat, twitter, telpon).

Kuisisioner yang akan disebarkan peneliti adalah sebanyak 164 kuisisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di daerah Jakarta, Surabaya, Semarang, Denpasar dan Bandung.

3.8 Teknik Analisa Data

Pengukuran analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan bagian dari *Structural Equation Modeling* (SEM). PLS digunakan untuk model struktural pada representasi konstruktif, formatif dan reflektif (Croasdel, David et al., 2011). Penulis memilih SEM-PLS karena variable yang digunakan menggunakan persepsi. Variabel yang menggunakan persepsi akan sulit untuk mendapatkan data yang berdistribusi normal. Oleh karena itu, dengan menggunakan metode regresi maka peneliti akan kesulitan untuk mendapatkan persamaan regresi yang BLUE (*Bests Linier Unbiased Estimated*). SEM-PLS menjadi metode pengukuran karena tidak menerapkan syarat minimum data dengan kata lain data dapat diukur dengan menggunakan sampel yang jumlahnya sedikit

Menurut Hartono (2011), PLS menganalisa persamaan secara struktural (SEM) berbasis varian dan dapat menguji model pengukuran serta menguji model structural secara simultan. Model teoritis dalam penelitian ini menggunakan variabel *unobserved variables* atau tidak dapat diukur secara langsung yang disebut konstruk sehingga menggunakan SEM untuk proses analisis data penelitian. Selain itu, kelebihan dari analisis SEM yaitu tetap memperhitungkan munculnya *measurement error* untuk mengukur variabel yang tidak dapat diukur secara langsung serta dapat menilai kesesuaian model (*model fit*) (Hair et al. 2009).

Pemodelan persamaan struktural dengan SEM-PLS memiliki beberapa langkah, yaitu yang pertama, model pengukuran (*Outer model*) yang didasari dari rumusan masalah atau hipotesis penelitian untuk *inner model* dan terkait model indikator penelitian untuk *outer model* dan kedua merancang model struktural (*Inner model*). Setelah mengkonstruksi diagram jalur Dalam SEM-PLS kemudian diagram akan di konversi ke dalam sistem persamaan. Setelah itu melakukan pendugaan parameter yang merupakan proses perhitungan data variabel laten yang bersumber dari data indikator. Selanjutnya adalah *goodness of fit* dan yang terakhir ialah pengujian hipotesis yang diuji dengan melakukan metode yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone.

3.8.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Abdilah & Jogiyanto, 2009). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Analisa Outer Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Terdapat beberapa uji yang dilakukan pada outer model :

1. Validitas Konvergen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Indikator dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan dat dari variabel yang diteliti secara tepat.

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading faktor indicator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 0.30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 0.40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktikal. Semakin tinggi nilai loading maka semakin penting pula peranan loading dalam menginterpretasikan matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0.5 , communality > 0.5 dan *average variance extracted* (AVE) > 0.5 .

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* (Abdilah & Jogiyanto, 2009). *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk.

Rule of thumb nilai *Cronbach's alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0.6 meskipun nilai 0.5 masih dapat diterima. Sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid.

3.8.3 Evaluasi Goodness-of-fit Inner Model

Menentukan inner model, SEM-PLS dimungkinkan mengetahui hubungan antar variabel laten. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikan

si dari koefisien parameter jalur struktural.

Inner model dilakukan dengan melihat persentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan uji T-statistik dan pengaruh positif dan negatif dilihat dari *original sample* (O) yang didapat melalui prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2011).

Goodness-of-fit inner model dapat dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. R-square mengartikan keragaman konstruk endogen yang mampu dijelaskan oleh konstruk-konstruk eksogen secara serentak (Ghozali, 2011). Sedangkan untuk mengukur model konstruk digunakan Q-Square *predictive relevance*. Q-square dapat mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Jika Q-square >0 berarti menunjukkan bahwa

model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square* < 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance* (Ghozali, 2011).

3.8.4 Scoring

Pada tahap ini akan dilakukan rekap hasil jawaban dari responden dengan memberikan nilai (skor). Dalam penelitian, penulis menggunakan skala 1-7. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju sekali, nilai 2 untuk jawaban sangat tidak setuju, nilai 3 untuk tidak setuju, nilai 4 untuk jawaban netral dan nilai 5 untuk jawaban setuju, nilai 6 untuk jawaban sangat setuju, dan yang terakhir nomor 7 untuk jawaban sangat setuju sekali. Setelah itu akan dilakukan pengelompokkan sesuai jawaban yang telah diisi oleh respon yang nantinya data akan diolah lebih lanjut.

3.8.5 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul dalam penelitian kemudian akan digambarkan menjadi bentuk tabulasi sehingga lebih mudah dimengerti dan diinterpretasikan. Gambaran data statistik dari masing-masing variabel yang disajikan dalam statistik deskriptif, antara lain:

1. Mean, yaitu nilai rata-rata dari data penelitian.
2. Standar deviasi, yaitu seberapa luas simpangan nilai dari nilai rata-rata n data penelitian.
3. Nilai maksimum, yaitu nilai tertinggi dari data penelitian
4. Nilai minimum, yaitu nilai terendah dari data penelitian.