

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional adalah penentuan variabel yang dapat diukur untuk memahami lebih dalam sifat yang dipelajari. Definisi ini penting untuk menentukan aspek, indikator, dan skala yang relevan, memungkinkan pengujian yang tepat sesuai fokus penelitian. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel membantu mengukur pengaruh digitalisasi layanan samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.1.1 Variable Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2019), variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), yang diukur dengan skala Likert berdasarkan empat indikator: pembayaran tepat waktu, kepatuhan administratif, pemenuhan kewajiban material, dan sikap terhadap pengawasan.

3.1.2 Variable Independen (X)

Menurut Sugiyono (2019), variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Digitalisasi Layanan Samsat (X1)

Digitalisasi layanan Samsat melalui sistem e-Samsat memungkinkan wajib pajak membayar pajak kendaraan secara online, meningkatkan efisiensi dan kepatuhan. Penelitian menunjukkan e-Samsat berdampak positif terhadap kemudahan administrasi dan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan (Mohammad Aldi Eka Putra et al., 2025).

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Dzurrotin Nasihah, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat.

3. Informasi Perpajakan (X3)

Informasi perpajakan mencakup sosialisasi dan edukasi mengenai kewajiban perpajakan kepada masyarakat. Parhilia et al. (2022) menyatakan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, sehingga mendorong kepatuhan.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Menurut Augustine, S., & Pangaribuan, L. (2021), kepatuhan pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik secara formal (memenuhi administrasi pajak tepat waktu) maupun secara materiil (membayar pajak sesuai dengan penghasilan dan barang kena pajak yang dimiliki).	1. Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang. 2. Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu. 3. Kepatuhan dalam mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). 4. Kepatuhan dalam melaporkan rincian pendapatan yang benar dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Pangaribuan, L. (2021).	Likert
Digitalisasi Layanan Samsat (X1)	Menurut Mohammad Aldi Eka Putra et al. (2025), digitalisasi layanan Samsat adalah penerapan teknologi informasi melalui sistem e-Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara cepat, mudah, dan tanpa harus hadir secara langsung di kantor Samsat. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi layanan publik dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban administratif.	1. Ketersediaan platform digital untuk pembayaran pajak kendaraan. 2. Kemudahan dalam mengakses layanan Samsat secara online. 3. Kecepatan dan kemudahan transaksi pembayaran melalui digitalisasi. Aldi Eka Putra et al. (2025)	Likert

Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut (Dzurrotin Nasihah, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat.	1. Kecepatan proses pelayanan di Samsat. 2. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Samsat. 3. Keramahan dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Dzurrotin Nasihah, (2020).	Likert
Informasi Perpajakan (X3)	Menurut Parhilia et al. (2022), informasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.	1. Ketersediaan informasi perpajakan yang jelas dan mudah diakses. 2. Penyuluhan atau sosialisasi mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor. 3. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi perpajakan yang diberikan. Parhilia et al. (2022) & (Nurhayati, T., & Hidayatullah, M., 2019)	Likert

3.2 Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III, dengan jumlah 299.601 wajib pajak pada tahun 2023. Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan kelompok objek atau

subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak untuk mendapatkan data yang relevan mengenai kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Populasi ini mencakup individu yang memiliki kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor di instansi tersebut.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai representasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Teknik ini dipilih karena fokus penelitian pada wajib pajak kendaraan bermotor yang telah menggunakan layanan digital Samsat dan memiliki pemahaman perpajakan. Dengan purposive sampling, data yang diperoleh diharapkan lebih relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III.

2. Wajib pajak yang telah menggunakan layanan digital Samsat, seperti aplikasi Samsat Digital atau layanan online lainnya.
3. Berusia minimal 18 tahun dan memiliki kemampuan membaca serta menulis dalam bahasa Indonesia.
4. Memiliki kendaraan bermotor atas nama sendiri, bukan kendaraan milik perusahaan atau instansi.
5. Pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam dua tahun terakhir.

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan 103 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, setelah dilakukan pengecekan kelayakan, sebanyak 100 kuesioner dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis, serta dianggap representatif untuk menggambarkan kecenderungan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor setelah menggunakan layanan digital Samsat.

Dengan memperhatikan populasi dan pemilihan sampel yang tepat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang persepsi, pengetahuan, dan sikap masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, serta dampaknya terhadap penerimaan dan efektivitas kebijakan pajak kendaraan bermotor.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel yang disajikan dalam bentuk angka-angka, sehingga hasil penelitian dapat

dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder.

Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang III, melalui penyebaran kuesioner. Data primer ini digunakan untuk mengukur variabel terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor setelah menerima sosialisasi digital.

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan yang relevan, seperti laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, khususnya dari Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Data ini digunakan untuk melengkapi hasil penelitian dengan menggambarkan kondisi objektif dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dan pelaksanaan sosialisasi digital.

Sumber data sekunder dapat mencakup laporan tahunan, arsip pajak, dan informasi dari situs web resmi pemerintah, serta publikasi yang relevan dengan perpajakan kendaraan bermotor. Data ini akan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang efektivitas sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan tertutup yang disusun dengan tujuan mengumpulkan informasi dari responden mengenai persepsi dan tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor setelah mengikuti sosialisasi digital.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Kuesioner tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert, di mana responden diminta untuk menilai setiap pernyataan yang diberikan berdasarkan lima tingkatan skala, yang menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan.

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Skor 1: Menyatakan bahwa responden sangat setuju.
2. Skor 2: Menyatakan bahwa responden setuju dengan pernyataan.
3. Skor 3: Menyatakan bahwa responden netral atau tidak memiliki pendapat.
4. Skor 4: Menyatakan bahwa responden tidak setuju.
5. Skor 5: Menyatakan bahwa responden sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Penggunaan metode kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang objektif mengenai persepsi wajib pajak terhadap sosialisasi digital dan kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk melihat hubungan antara sosialisasi digital dengan kepatuhan wajib pajak.

3.5 Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data yang diperoleh dari responden untuk menjawab perumusan masalah dan menguji

hipotesis yang diajukan. Pada penelitian ini, beberapa teknik analisis data digunakan sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2021), analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi dari data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, nilai minimum, maksimum, rentang (range), kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih jelas tentang data yang diperoleh dari wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang I. Data yang disajikan secara ringkas dan teratur dapat memberikan gambaran umum mengenai pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan hasil penelitian dapat dipercaya dan hipotesis yang diajukan dapat diuji dengan valid dan reliabel. Kualitas data bergantung pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data serta kemampuan instrumen tersebut untuk menghasilkan data yang akurat dan konsisten. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini memenuhi standar kualitas, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang III.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diteliti. Kuesioner dinyatakan valid apabila setiap pertanyaan pada kuesioner benar-benar dapat mengungkapkan konsep yang diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment.

Menurut Ghozali (2021), suatu variabel dinyatakan valid apabila nilai korelasi Pearson antara skor setiap item pertanyaan dengan total skor lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai signifikan dari uji korelasi harus lebih kecil dari nilai Cronbach Alpha yang telah ditetapkan. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data benar-benar sesuai untuk mengukur pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Kuesioner dinyatakan reliabel jika hasil pengisian kuesioner dari responden menunjukkan konsistensi atau stabilitas jawaban yang tinggi meskipun diberikan dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya akurat tetapi juga konsisten.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Ghozali (2021), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai

Cronbach Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,70. Selain itu, menurut Sujarweni (2014), suatu kuesioner juga dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60. Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner dapat diandalkan dalam mengukur pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, sementara variabel independen meliputi digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan. Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- α = Konstanta
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independent
- X_1 = Digitalisasi Layanan
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- X_3 = Informasi Perpajakan
- e = Error atau residual

3.5.3.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari masalah-masalah yang dapat mempengaruhi keakuratan hasil, seperti masalah normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Adapun uji-asumsi klasik yang dilakukan meliputi

3.5.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi residual dalam model regresi berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dinyatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Data yang berdistribusi normal penting untuk memastikan model regresi yang baik

3.5.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika variabel independen berkorelasi, maka akan muncul masalah multikolinieritas. Uji ini dilakukan dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Jika nilai $\text{tolerance} > 0,10$ dan $\text{VIF} < 10$, maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

3.5.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan variance dari residual pada model regresi. Uji ini dilakukan dengan melihat pola pada grafik scatterplot. Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3.2 Uji Hipotesis

3.5.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen dapat menjelaskan sebagian besar variabilitas dari variabel dependen.

3.5.3.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

3.5.3.2.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.