

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Husen Umar (2005:303) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut :

“Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu.”

Sedangkan menurut Sugiyono (2009:38) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut :

“Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Sedangkan menurut I Made Wirartha (2006:39) pengertian objek penelitian adalah:

“Objek penelitian (variable penelitian) adalah karakteristik tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit atau individu yang berbeda atau merupakan konsep yang diberi lebih dari satu nilai.”

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu sasaran ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda.

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi pajak pada KPP Pratama Soreang. Dipilihnya KPP Pratama Soreang ini didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Pratama Soreang memiliki data yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir ini.

3.1.1 Sejarah Singkat

Organisasi Direktorat Jenderal Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu:

1. Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan perundang-undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas Bendaharawan Pemerintah;
2. Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak negara;
3. Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu Jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak Badan dan;
4. Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen moneter) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 dirubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi dan kemudian pada tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran.

Pembangunan Daerah (IPEDA). Dengan keputusan Presiden RI No. 12 tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat Ipeda diserahkan dari Direktorat Jendral Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pada tanggal 27 Desember 1985 melalui Undang-undang RI No. 12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama Inspeksi Ipeda diganti menjadi Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas Luar Ipeda diganti menjadi Kantor Dinas Luar PBB.

Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatra, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini.

Kantor Pelayanan PBB Bandung II. Setelah terjadinya Modernisasi pada akhir tahun 2007 maka meleburlah penggabungan dari KPP Cimahi, KP4 Cimahi, KPPBB Bandung III dan Karikpa Cimahi, yang kini digabung menjadi 3 kantor yaitu KPP Pratama Cimahi, KPP Pratama Soreang dan KPP Pratama Majalaya, yang melayani semua jenis pajak.

3.1.2 Visi dan Misi

Dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan Indonesia Direktorat Jenderal Pajak mempunyai visi dan misi yang dijadikan sebagai dasar penyelenggaraan perpajakan. Visi Direktorat Jenderal Pajak Menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem

administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi Direktorat Jenderal Pajak terbagi menjadi:

1. Fisikal : Menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintahan berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.
2. Ekonomi : Mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion*.
3. Politik : Mendukung proses demokratisasi bangsa.
4. Kelembagaan : Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

3.1.3 Bidang Usaha

Melayani masyarakat dalam pembayaran Pajak Negara salah satunya adalah pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan mencari dana sebanyak-banyaknya (APBN) demi kelangsungan hidup masyarakat di seluruh Indonesia.

3.1.4 Struktur Organisasi

KPP Pratama Soreang memiliki susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Subbagian Umum

Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ektensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV

Seksi pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- a. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala kantor wilayah, atau kepala KPP yang bersangkutan.
- c. Jumlah jabatan fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



3.1.5 Kedudukan, Tugas, Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah. Kantor pelayanan pajak pratama Soreang mempunyai tugas melaksanakan

penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama Soreang menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Pelaksanaan ekstensifikasi.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
11. Pelaksanaan intensifikasi.
12. Pelaksanaan administrasi KPP Pratama.

3.1.6 Tabel Wilayah Kerja

Pelayanan yang dilakukan untuk melayani semua masyarakat dalam semua jenis pembayaran pajak pusat di Wilayah Kabupaten Bandung.

Berikut pelayanan pada masyarakat tentang semua jenis pajak pusat diluar kabupaten Bandung (luar kabupaten Bandung Barat) yang wilayah kerjanya :

Wilayah Kerja	
Kecamatan	Kelurahan
Dayeuhkolot	Cangkung Kulon
	Cangkuang Wetan
	Pasawahan
	Dayeuhkolot
	Citeureup
	Sukapura
Margaasih	Nanjung
	Mekarrahayu
	Rahayu
	Cigondewah Hilir
	Margaasih
	Lagadar
	Sugih Mukti

Pasir Jambu	Marga Mulya Tenjolaya Cisondari Mekarsari Cibodas Cukanggenteng Pasir Jambu Mekarmaju Cikoneng
Cimaung	Mekarsari Cikalong Pasirhuni Sukamaju Malasari Jagabaya Campaka Mulya Cimaung Cipinang
	Mekarjaya Banjaran Wetan Banjaran Ciapus

Banjaran	Sindang Panon Margahurip Neglasari Kamasan Kiangroke Tarajusari Pasir Mulia
Arjasari	Batukarut Lebak Wangi Arjasari Baros Mangunjaya Mekarjaya Wargaluyu Ancolmekar Rancakole Pinggirsari Patrolsari
	Jatisari Nagrak Bendasari

Cangkuang	Pananjung Ciluncat Cangkuang Tanjung Sari
Katapang	Gandasari Banyusari Sukamukti Sangkan Hurip Pangauban Katapang Cilampeni
Bale endah	Bojong Malaka Malakasari Rancamanyar Jelekong Andir Manggahang Bale Endah Warga Mekar Sukaluyu

	Margaluyu Banjarsari Margamukti Sukamanah
Pameungpuek	Bojong manggu Sukasari Langonsari Ranca Mulia Rancatungku Bojong Kunci Parung Serab Sadu Sukajadi Karamat Mulya
Pangalengan	Warnasari Pulosari Pangalengan Margamulya Tribakti Mulia Lamajang Marga Mekar

Soreang	Panyirapan Soreang Pamekaran Sekarwangi Cingcin Sukanagara
Kutawaringin	Kutawaringin Cilame Padasuka Buninagara Sukamulya Kopo Cibodas Jatisari Pameuntasan Gajah Mekar Jelegong
Margahayu	Sukamenak Sayati Margahayu Selatan
	Margahayu Tengah

Rancabali	Cipelah
	Sukaresmi
	Indagiri
	Patengan
	Alam Endah

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Dengan asumsi keterbatasan waktu dan tenaga peneliti, maka populasi dalam penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Soreang. Menurut Sugiyono (2012:72) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002: 109). Dalam penelitian, jumlah sampel sebenarnya tidak ada aturan yang tegas diisyaratkan untuk sebuah penelitian dari populasi yang tersedia. Namun demikian, mutu suatu penelitian tidak terutama sekali ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, rancangan penelitiannya, serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya. Jumlah sampel juga sangat tergantung faktor-faktor lain seperti: biaya, fasilitas, waktu

yang tersedia, dan populasi yang ada atau yang bersedia untuk dijadikan sampel (Soeratno dan Arsyad, 2006:77).

Sampel dapat diambil paling sedikit 30, 50, 75, 100 atau kelipatannya (Ridwan, 2008 :45). Maka dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 77 sampel dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi jumlah sampel minimal dalam penelitian ($n=77$).

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik *non probability sampling* yaitu memilih responden yang terseleksi oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang memiliki sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Menurut Sugiyono (2012: 84) *non-probability sampling* adalah “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Danim (2002:13):

“Pendekatan kuantitatif merupakan salah satu upaya pencarian ilmiah (*Scientific inquiry*), yang muncul dari cabang filsafat yang disebut positivisme logikal (*Logical positivism*), yang beroperasi dengan aturan-aturan yang ketat mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum, aksioma, dan prediksi”.

Dengan kata lain, penelitian kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas itu diperoleh antara lain melalui penggunaan instrumen yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2008 :28),

“Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain”. Sedangkan, “Metode asosiatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiana (2008:57), Variabel adalah konsep yang memiliki bermacam-macam nilai. Sedangkan menurut Sugiyono (2007:38), “Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dari kedua definisi variabel di atas dapat dikemukakan bahwa variabel penelitian merupakan simbol yang diberi angka atau nilai serta suatu konsep yang memiliki bermacam-macam nilai atau segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti dan dapat diukur untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah tipe variabel menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel ini dinamakan pula dengan variabel diduga sebagai sebab (*Presumed cause variabel*) dan juga sering disebut pula sebagai variabel stimulus, *predictor* atau *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia dapat dikatakan sebagai variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

a. Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Kualitas pelayanan fiskus adalah kemampuan dari Ditjen Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kegiatan perpajakan juga dalam memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam hal ini pelayanan perpajakan dipengaruhi oleh seberapa faktor yang diukur berdasarkan indikasi unsur kualitas pelayanan, yaitu:

I. Bukti fisik atau Berwujud (*Tangibles*).

II. Keandalan (*Reliability*).

III. Ketanggapan (*Responsiveness*).

IV. Asuransi (*Assurance*).

V. Empati (*Empathy*).

b. Ketegasan Sanksi Perpajakan (X2)

Ketegasan sanksi perpajakan adalah terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perpajakan sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan perundang-undangan.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen. Dalam bahasa Indonesia biasa disebut sebagai variabel terikat. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 (Y). Meningkatkan penerimaan pajak sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Variabel-variabel tersebut kemudian dikembangkan menjadi sub-sub variabel, dari sub-sub variabel tersebut dikembangkan lagi ke dalam indikator-indikator dan indikator tersebutlah yang selanjutnya dijadikan inti dari butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk lebih jelasnya penjabaran variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel operasional variabel berikut:

Tabel Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Variabel Independen (X ₁): “Kualitas Pelayanan Fiskus”	1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Realibility</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Asuransi (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Fasilitas Pelayanan 2. Profesionalisme Pelayanan 3. Kesigapan Pelayanan 4. Kenyamanan Pelayanan 5. Kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan	Ordinal
Variabel Independen (X ₂): “Ketegasan Sanksi Pajak”	1. Sanksi Administrasi Denda 2. Sanksi Administrasi Bunga 3. Sanksi Pidana	1. Pasal 7 ayat (1) UU KUP 2. Pasal 8 ayat (2) dan (2a) UU KUP 3. Pasal 4 ayat (4) UU KUP	Ordinal
Variabel Dependen (Y): “Meningkat	1. Perbaikan kualitas 2. Administrasi Pajak	1. Melakukan pemeriksaan dan penyidikan pajak 2. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	Ordinal

kan		3. Penyempurnaan sensus	
Penerimaan	3. Sensus Pajak	pajak nasional	
Pajak PPh	Nasional		
pasal 21”			

3.5 Metode Penentuan Responden

3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:72), sedangkan sampel adalah suatu bagian yang diambil dari sebuah populasi untuk menentukan sifat serta ciri-ciri yang dikehendaki dari populasi bersangkutan (Sugiyono, 2008 :116).

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

3.5.2 Sampel Penelitian

Sampel dapat diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. (Arikunto, 1996:117). Ali (1985:54) menyebutkan bahwa sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Sampel juga berarti sebagian dari populasi, atau kelompok kecil yang diamati (Furchan, 2005: 193).

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari pengumpulan langsung dari lapangan (tidak melalui perantara), berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner. Kuisioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu wajib pajak orang pribadi, yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

Kuisioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Metode kuisioner atau angket yang digunakan peneliti, yakni menggunakan instrument checklist (daftar cocok), untuk melihat kecenderungan responden. Dimana pada jawaban dari setiap pertanyaan yang peneliti berikan telah tersedia pilihan jawabannya. Sehingga responden hanya memberikan tanda checklist pada kotak jawaban yang ada. Dalam penelitian ini metode yang digunakan peneliti adalah skala Likert ukuran interval sebagai nilai skalanya.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indriantoro dan Supomo, 2002). Sedangkan menurut Supriyanto (2009) adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, yaitu: diolah dan disajikan oleh pihak lain. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data yang sudah ada yang dikumpulkan oleh pihak lain, dan juga dari berbagai sumber baik dari buku-buku, jurnal, media internet, maupun studi pustaka lainnya.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum (Ghozali, 2009).

3.7.2 Uji Kualitas Data

Dalam menganalisis data penelitian ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

3.7.2.1 Uji Validitas Menggunakan Korelasi Bivariate Pearson

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur (Arikunto, 1995: 63-69 dalam Riduwan, 2010:109). Validitas digunakan

untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Nugroho, 2005 :67).

Pengujian validitas ini menggunakan pendekatan *Pearson Correlation* atau dengan metode Korelasi Bivariate Pearson (Korelasi *Pearson Product Moment*). Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya (Ghozali, 2009).

Pengujian validitas menurut Simamora (2004 : 127), yaitu : Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan keahlian suatu instrumen, suatu instrumen dianggap valid mampu mengukur apa yang diukur, dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti.

Pengujian validitas dari instrumen atau kuesioner, dilakukan perhitungan korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *produk Moment*, yaitu :

RUMUS PERSON PRODUCTS MOMENT

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi
 $\sum X$: jumlah skor item
 $\sum Y$: jumlah skor total item
 n : jumlah responden

Langkah-langkah dalam SPSS :

1. Klik Analyze – Correlate-Bivariate.
2. Dari kotak dialog Bivariate Correlation, masukan semua item dan skor total ke dalam kotak variabel di sebelah kanan.
3. Pada pilihan Correlations coefficient, pilih Pearson. Pada bagian Test Of Significance, pilih Two_tailed, Check list Flag significance Correlations.
4. Klik OK untuk mengakhiri perintah.

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Menurut Ghazali (2009), uji reliabilitas dikatakan untuk suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini menghasilkan nilai *Cronbach Alpha*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel $> 0,6$ maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan. Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka butir pertanyaan tidak reliabel (Ghozali, 2009).

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan atau keandalan kuesioner dalam mengukur. Pengujian ini dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha*, yang dianggap sesuai untuk pengujian terhadap item-item penelitian yang memiliki skor 1-5. Untuk perhitungan dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 For Windows. Adapun rumus untuk uji *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right] \quad (\text{Azwar, 2001 : 78})$$

Keterangan :

- k : Jumlah Instrumen pertanyaan
 $\sum S_i^2$: Jumlah varians dari tiap instrumen
 S_x^2 : Varians dari keseluruhan instrumen

Dalam metode *internal consistency* ini semakin tinggi koefisien *alpha* maka kuesioner semakin reliabel. Koefisien *alpha* akan semakin besar ketika item-item yang diuji tersebut saling berhubungan satu sama lain. Suatu item dikatakan tidak reliabel jika apabila item tersebut dihilangkan membuat koefisien *alpha* semakin besar, dan sebaliknya suatu item dikatakan reliabel jika dengan menghilangkan item tersebut membuat koefisien *alpha* semakin kecil.

Langkah Reliabilitas SPSS:

Dalam uji reliabilitas, memasukan harus per variabel atau dimensi.

1. Klik Analyze – Scale – Reliability Statistics.
2. Pindahkan itemnya, hanya item yang valid yang boleh dilanjutkan ke kotak items.

3. Klik Statistics – Descriptive For (Scale, Item, Scale if item deleted), continue lalu Ok.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik pada data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.7.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dikatakan terjadi multikolinearitas jika antar independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen (Ghozali, 2009).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari:

1. Nilai *tolerance* atau lawannya.
2. *Variance Inflation Factor* (VIF).

Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10 (Ghozali, 2009).

Rumus yang digunakan dalam multikolinearitas adalah :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R_k^2)}$$

Langkah-langkah Multikolinearitas dalam SPSS:

1. Analyze – Regression- Linear
2. Pindahkan item utama ke kotak Dependent dan item pendukung ke kotak Independent. Save, unchecklist Residuals unstandardized, lalu continue.
3. Statistics, aktifkan collinearity diagnostic, lalu continue.
4. Klik Ok, dan akan keluar hasilnya pada tabel Coefficient.

3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009).

Langkah-langkah dalam SPSS:

1. Klik Transform – Compute.
2. Klik ABS pada kotak, cari ABS pada kotak All, pindahkan ke kotak dengan tanda panah ke atas, akan Muncul (?), pindahkan unstandardized residual untuk mengisi (?).
3. Klik Ok, dan ABS akan muncul pada ujung kanan input data.
4. Klik Analyze – Regression – Linear.
5. Dependent diganti dari item utama menjadi ABS.
6. Klik Ok, maka muncul hasil pada tabel Coefficient.

Pada penelitian ini juga digunakan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.7.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Jika melihat hanya melalui histogram, akan kurang meyakinkan untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lebih handal adalah dengan melihat normal *probability plot*

yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2009).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Langkah-langkah dalam SPSS:

Cara pertama untuk melihat Nilai Skewness – Kurtosis.

1. Klik Analyze – Descriptive Statistics – Descriptives.

2. Klik item utama, item pendukung, pindahkan ke variabel lalu klik options, aktifkan skewness dan kurtosis, klik continue.
3. Klik Ok dan akan muncul hasil dalam tabel Descriptive Statistics.

Cara kedua Kolmogorof Smirnov dilihat dari nilai residual.

1. Klik Analyze – Regression – linier.
2. Pindahkan item utama ke kotak Dependent; item pendukung ke kotak Independent. Klik Save, unchecklist Mahalanobis Distances, checklist residuals unstandardized, lalu klik continue.
3. Klik Ok, hasil Res_1 keluar pada ujung paling kanan input data.
4. Klik Analyze – Nonparametric Test – Legacy Dialogs – 1 Sample K-S.
5. Klik Unstandardized residuals pindahkan ke kotak test variable list.
6. Pastikan test distribution – normal telah di check list, lalu klik Ok dan muncul table one – Sample Kolmogorov – Smirnov Test.

3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda

3.7.4.1 Regresi Linier Berganda

Disebut regresi berganda (*Multiple regression*) jika terdapat lebih dari satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependennya. Dalam praktek bisnis, regresi berganda justru lebih banyak digunakan, selain karena banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga pada banyak kasus regresi berganda lebih relevan digunakan. Dalam banyak kasus regresi berganda, pada umumnya jumlah variabel

independen berkisar antara dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel bebas dianggap tidak efektif (Santoso, 2010 : 351).

Menurut Usman dan Akbar (2006), analisis regresi berganda digunakan apabila kita ingin meramalkan pengaruh variabel dua buah variabel prediktor (X) atau lebih terhadap suatu variabel kriterium (Y) atau untuk membuktikan bahwa terdapat atau tidak terdapatnya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y).

Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif dan negatif (Priyatno, 2010).

Dalam penelitian ini rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21

α : Konstanta (harga Y, bila X=0)

β : Koefisiensi regresi (Menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)

X1 : Kualitas Pelayanan Fiskus

X2 : Ketegasan Sanksi Pajak

ε : Standar Error

Asumsi dalam regresi berganda (Lind, 2008:140-141):

1. Terdapat hubungan yang linier (terdapat hubungan garis lurus antara variabel terikat dan sekelompok variabel bebas).
2. Variabel-variabel independennya tidak boleh berkorelasi. Pada umumnya jumlah variabel independen berkisar antara dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel bebas dianggap tidak efektif.
3. Memenuhi asumsi klasik.

Pengolahan data dengan SPSS:

1. Masuk Program IBM SPSS Statistics 21.
2. Klik variabel view pada SPSS data editor untuk menginput nama variabel.
3. Pada baris pertama kolom Name ketik item utamanya, pada kolom Type pilih string, baris kedua kolom Name ketik item pendukungnya, pada kolom Type pilih numeric.

4. Pindahkan ke kotak data view, dan input data sesuai dengan variabelnya.
5. Klik Analyze – Regression – Linear.
6. Klik variabel pendukung pindahkan ke kotak Independent, dan pada kotak Dependent, isi dengan variabel utama.
7. Klik Ok, maka hasil output yang didapat pada tabel Anova, coefficients, dan tabel Model Summary.

3.7.4.2 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2009).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009).

Karakteristik dari koefisien determinasi berganda adalah (lind, 2008:130):

1. Dilambangkan dengan huruf R^2 .
2. Jangkauannya berkisar antara 0 – 1. Nilai yang dekat dengan 0 (nol) menunjukkan hubungan yang lemah antara kelompok variabel bebas dan variabel terikatnya. Nilai yang dekat dengan 1 (satu) menunjukkan hubungan yang kuat antara kelompok variabel bebas dan variabel terikatnya.
3. Tidak dapat bernilai negatif.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*Crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Secara sistematis jika nilai $R^2 = 1$, maka $\text{adjusted } R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka $\text{adjusted } R^2 = (i-k)/(n-k)$, jika $k > 1$, maka $\text{adjusted } R^2$ akan bernilai negatif (Ghozali, 2009).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dengan prosentasi, melalui rumus :

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan variabel terikat

r^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi

Pengolahan data dengan SPSS:

1. Masuk Program IBM SPSS Statistics 21.
2. Klik variabel View pada SPSS data editor untuk menginput nama variabel.
3. Pada baris pertama kolom Name ketik item utamanya, pada kolom Type pilih string, baris kedua kolom Name ketik item pendukungnya, pada kolom Type pilih numeric.
4. Pindahkan ke kotak data view, data input data sesuai dengan variabelnya.
5. Klik Analyze – Regression – Linear.
6. Klik variabel pendukung pindahkan ke kotak Independent, dan pada kotak Dependent, isi dengan variabel utama.
7. Klik Ok, maka hasil output yang didapat pada tabel Anova, Coefficients, dan tabel Model Summary.

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Quick look : Bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis

alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2009).

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t untuk menguji signifikansi koefisien regresi dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang.

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang.

Hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui apakah diterima atau ditolak. Pengujian dengan menggunakan rumus uji t dilakukan dengan taraf signifikan 5 %, tingkat keyakinan 95 % dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r \sqrt{\frac{n-k-1}{1-r^2}}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

r = Nilai Korelasi Parsial

Hasil hipotesis t_{hitung} yang diperoleh dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Langkah-langkah dalam SPSS :

1. Klik Analyze – Compare Means – One Sample T-Test.
2. Klik Analyze – Compare Means – Independent Samples T-Test.
3. Klik Analyze – Compare Means – Paired Samples T- Test.
4. Klik Options, pada Confidence Interval ketik 95.
5. Klik Continue dan Ok.

3.7.5.2 Uji Statistik F (Signifikansi Simultan)

Uji statistik F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau;

$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau;

$$H_a: b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen (Ghozali, 2009).

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Quick look : Bila nilai F lebih besar dari pada 5 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan menerima H_a (Ghozali, 2009).

Untuk menguji pengganti variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas digunakan uji F. Nilai F hitung tersebut akan dibandingkan dengan F tabel yang diperoleh dari tabel F dengan menggunakan tingkat rasio (*level of significance*) tertentu. Adapun rumus uji F sebagai berikut :

$$F = \frac{R_2 k}{(i - R_2)(n - k - i)}$$

Dimana

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Untuk uji F, kriteria uji yang dipakai adalah sebagai berikut:

- H_0 diterima bila $F \leq F_{\text{tabel}}$
- H_0 ditolak bila $F > F_{\text{tabel}}$

Langkah-langkah dalam SPSS :

1. Klik menu bar Analyze, pilih Non Parametric Tests, pilih Legacy Dialogs, lalu klik K Related Samples.
2. Pada Test Type, pastikan bahwa Friedman telah diberi tanda checklist.
3. Klik Options, pada Statistics klik Descriptives.
4. Klik Continue dan Ok.

3.8 Teknik Pengukuran Data

Alat yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak adalah dengan menyebarkan kuisioner. Agar dapat hasil kuesioner yang terkumpul dapat diolah dan dianalisis diperlukan suatu skala pengukuran atas jawaban setiap responden adalah skala Ordinal. Skala ordinal adalah skala yang didasarkan pada rangking, diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang yang terendah atau sebaliknya. (Ridwan 2007 :84).

Dalam operasionalisasi variabel ini, variabel X diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert.

Menurut (Nazir, 2003 :338) “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti”. Dalam hal ini skala 5 tingkat (*Likert*) untuk mengukur Kualitas Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kelima penelitian ini diberi bobot sebagai berikut:

NO	JAWABAN PERNYATAAN	SKALA
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2008: 133)