

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah aparatur pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka. Alasan pemilihan objek penelitian didasarkan kepada fenomena-fenomena yang terjadi pada masyarakat tentang kurangnya minat masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta kurang optimalnya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh aparatur penyedia pelayanan.

3.2 Metode Penelitian

Pada dasarnya sebuah penelitian ilmiah akan membutuhkan suatu metode yang dijadikan acuan bagi peneliti dalam mencari data yang dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran menurut konsep-konsep ilmiah dengan cara mengumpulkan data serta mengolah data untuk dapat memecahkan suatu permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (1994) metode penelitian kualitatif dapat disebut sebagai “suatu proses investigasi”. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus untuk mengeksplorasi suatu permasalahan yang terjadi dengan pengambilan data secara mendalam serta menyertakan sumber data yang didapatkan. Proses penelitian

kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur-prosedur, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel.

Menurut Moleong (2007:3) sebagai pertimbangan dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dapat jelaskan sebagai berikut:

“Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.

Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.

Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan dilapangan; tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat atau kaku sehingga tidak dapat dirubah lagi”.

Berdasarkan kepada pernyataan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti harus dapat mengeksplorasi setiap data yang dihasilkan dari interaksi yang terjadi di lingkungan penelitian antara peneliti dengan informan. Penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang objek yang diteliti secara mendalam dan diuji kebenarannya menggunakan teori yang digunakan.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Berdasarkan pada pendekatan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, sumber data yang digunakan yaitu dengan menggunakan persepsi atau pandangan dari informan dalam mengungkapkan fenomena yang terjadi serta apa yang

informan alami. Data penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis datanya, berikut merupakan data penelitian menurut Nasution (1992:80), sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data otentik atau data langsung dari tangan pertama tentang masalah yang diungkapkan. Secara sederhana data ini juga disebut data asli.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang mengutip dari sumber lain sehingga tidak bersifat otentik karena diperoleh dari tangan kedua.

Berdasarkan pendapat sebelumnya maka dapat diketahui bahwa sumber data pertama yaitu data primer adalah para informan yang memberikan informasi dan keadaan yang sesungguhnya pada objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku, literatur objek penelitian, jurnal ilmiah, surat kabar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan informasi pendukung dalam objek penelitian.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data juga merupakan langkah yang paling strategis, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Sedangkan instrument pengumpulan data adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi yaitu dengan mengamati langsung objek penelitian dengan memperhatikan atau mengamati fenomena-fenomena yang terjadi dengan melakukan pencatatan secara sistematis

sehingga data yang didapatkan dapat di urutkan sesuai dengan waktu dan jenis datanya.

Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam melakukan observasi yaitu sebagai berikut:

1. Menulis Catatan Lapangan/Memo. Kegiatan ini dilakukan oleh peneliti setelah melihat perspektif dari objek penelitian terhadap hasil pengamatan yang dilakukan.
2. Koding. Dalam hal ini peneliti membuat klasifikasi kode sesuai dengan sumber data, jenis data, topik serta dan bentuk data yang diperoleh dari kegiatan observasi dan wawancara sesuai dengan karakteristik data. Proses ini dilakukan dengan teknik perbandingan data yang diperoleh agar dapat dimasukan kedalam kategori tertentu.
3. Deskripsi Rinci. Peneliti dalam hal ini menggambarkan secara rinci dan menguraikan setiap kategori yang ditemukan pada saat observasi berlangsung.

2. Wawancara Mendalam

Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab antara dua orang atau lebih yaitu antara peneliti dengan informan secara langsung dengan pendekatan wawancara tidak berstruktur. Wawancara tidak berstruktur merupakan wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara yang terseusun secara sistematis. Pedoman wawancara yang digunakan dalam wawancara tidak

berstruktur hanya menanyakan tentang garis besar dari pertanyaan yang akan diteliti.

Peneliti menggunakan pendekatan tersebut dimaksudkan agar dapat menyerap berbagai informasi yang disampaikan oleh narasumber, dengan pendekatan ini peneliti dapat menggali informasi tanpa harus dibatasi waktu wawancara dan jumlah pertanyaan. Melalui pendekatan wawancara mendalam peneliti dapat memiliki hubungan yang erat untuk mendapatkan informasi yang akurat serta tetap bersifat aktif dalam membangun wawancara dengan informan. Menurut Sugiyono (2016:57), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara juga dapat dikatakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan dari narasumber/informan untuk menggali informasi yang tersedia untuk kepentingan penelitian. Peneliti selaku peneliti mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian secara terbuka melalui wawancara pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka, diantaranya:

1. Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Majalengka.
2. Kepala Seksi Pendataan dan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Majalengka.

3. Petugas Loker Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.
4. Kepala Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Majalengka.
5. Kepala Unit Regiden Ranmor Polisi Resor Majalengka.
6. Petugas Jasa Raharja Wilayah Majalengka.
7. Wajib Pajak

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen, arsip, gambar-gambar serta catatan karya orang lain. Untuk mempermudah peneliti dalam menyatukan data-data yang sudah ditemukan pada objek penelitian diperlukan alat bantu yaitu buku catatan, flashdisk, perekam suara serta kamera digital.

Data yang sudah berhasil dikumpulkan selanjutnya melalui kegiatan, sebagai berikut :

- a. Memproses data yang telah terkumpul dari informan dilapangan selanjutnya dirangkum untuk mengetahui poin-poin penting dari hasil catatan lapangan.
- b. Kategorisasi, kegiatan ini berupa menentukan kategori berdasarkan pemikiran yang nantinya akan menjadi kriteria dari masing-masing data.
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi, menarik kesimpulan adalah kegiatan mengambil kesimpulan dari rangkaian yang utuh sehingga mendapatkan hasil dari hal yang diteliti.

Proses diatas merupakan serangkaian kegiatan yang saling berhubungan sejak dimulainya pengumpulan data sampai pada setelah pengumpulan data. Seluruh rangkaian kegiatan diatas merupakan siklus yang terjadi pada satu penelitian.

3.4 Unit Analisis Data

Menurut Hamidi, menyatakan bahwa unit analisis data adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti akan dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang akan menjadi subjek penelitian.

Dalam hal ini peneliti akan menentukan informan/narasumber berdasarkan pertimbangan kriteria yang dapat memberikan informasi mengenai data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian. Sebagai sumber data utama yang akan dijadikan informan yaitu Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Majalengka selanjutnya bagian pelayanan yang memberikan jasa pelayanan sesuai dengan instruksi berdasarkan peraturan yang mengatur, serta masyarakat selaku pemohon pelayanan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak peneliti belum memasuki lapangan. Teknik analisis data dilanjutkan pada saat peneliti memasuki lapangan sampai peneliti menyelesaikan kegiatan dilapangan. Analisis data digunakan dalam memberikan fokus penelitian tetapi fokus penelitian bisa berubah pada saat peneliti berada di lapangan.

Ketika peneliti memasuki lapangan, terlebih dahulu peneliti menganalisis data terlebih dahulu ini hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir kurangnya data pada saat wawancara dilakukan. Apabila data yang didapatkan dari hasil wawancara belum memuaskan maka proses selanjutnya adalah melanjutkan wawancara dengan mengajukan pertanyaan lanjutan sampai mendapatkan data yang memuaskan.

Teknik analisis data menurut Rosman dan Ralis dalam Creswell (2010:247) mengemukakan bahwa:

“Analisis data sebagai proses yang berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis dengan mengorganisasikan data kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan dengan maksud agar mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain”.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini yaitu menggunakan Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:246) yaitu analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono

meliputi:

1. *Data Reduction* (Reduksi data), Karena data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, maka data tersebut perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data juga dapat dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, atau juga dapat dilakukan dengan proses pemilihan, penyederhanaan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan alat elektronik lain seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.
2. *Data Display* (Penyajian Data), Dalam penelitian ini kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *flow chart* dan sejenisnya. Miles and Huberman berpendapat, “yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2005:95).
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi), Langkah ini merupakan penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel”.

3.6 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan sangat diperlukan untuk dapat mengungkapkan kebenaran dari data secara objektif. Oleh karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan. Keabsahan merupakan tingkat kepastian dari data yang terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keabsahan data yang sudah terbukti akan memberikan kepercayaan terhadap penelitian yang dilakukan.

Menurut Moleong 2011:326, terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas ini digunakan untuk pengujian keabsahan data yang didapatkan, pengujian ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik pemeriksaan yaitu:

- a. Trianggulasi

Trianggulasi data merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri, hal ini dimaksudkan untuk melakukan pemeriksaan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan trianggulasi data dengan membandingkan data hasil wawancara yang dilakukan dari sumber yang berbeda atau informan yang berbeda. Dari data yang didapatkan dari beberapa sumber tersebut kemudian dipisahkan berdasarkan kategori yaitu mana data yang sama, mana data yang berbeda dan mana pandangan yang spesifik.

- b. Kecukupan Referensi

Kecukupan referensi mencakup ketersediaan data dan kecukupan data untuk mendukung kepercayaan data dalam penelitian. Upaya pendukung dalam ketersediaan data bisa menggunakan kamera digital yang dapat menghasilkan dokumentasi foto serta alat perekam suara untuk memberikan data yang original. Dengan demikian apabila dilakukan pemeriksaan maka

data yang didapatkan dengan bukti yang ada sinkron sehingga dapat meningkatkan kepercayaan.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Seluruh data yang didapatkan baik pada saat melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi dipaparkan secara rinci dan transparan. Pemaparan tentang hasil-hasil yang didapatkan dari kegiatan penelitian berada pada bab pembahasan. Pemaparan secara jelas dan menyeluruh memudahkan pembaca untuk mengetahui tentang masalah-masalah yang terjadi pada penelitian yang dilakukan.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Menguji kebergantungan data penelitian dilakukan untuk mengetahui, memeriksa serta memastikan hasil dari penelitian benar atau salah. Untuk memeriksa apakah hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikan bersama dosen pembimbing.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Menguji kepastian yaitu memeriksa tentang proses yang ada dalam penelitian, hasil yang ada dengan proses yang dilakukan haruslah sama dalam hal ini jangan memunculkan data yang ada tetapi pada saat proses penelitian tidak ada. Derajat ini dapat tercapai dengan memeriksa seluruh proses yang ada secara cermat mengenai asal usul data yang didapatkan. Penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

3.7 Operasionalisasi Parameter

Untuk mempermudah peneliti, maka operasionalisasi parameter dibutuhkan sebagai panduan, peneliti mencantumkan operasionalisasi parameter sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Parameter

Variabel	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan ruang pelayanan. 2. Kecukupan SDM dalam pelayanan. 3. Ketersediaan sistem informasi.
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan petugas dalam melayani wajib pajak. 2. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Penguasaan petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya.
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. 3. Menindaklanjuti keluhan wajib pajak.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan. 2. Petugas memberikan ketepatan biaya dalam pelayanan.
	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan wajib pajak. 2. Petugas melayani dengan sikap ramah. 3. Petugas melayani dengan tidak bertindak diskriminatif

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan adalah pada SAMSAT Kabupaten Majalengka yang beralamat di Jl. KH. Abdul Halim No. 88. Adapun waktu yang diperlukan dalam penelitian ini dari mulai konsultasi masalah penelitian hingga selesai di proyeksikan dari Bulan Desember 2017 s/d Juli 2018 dengan rincian sebagai berikut:

- Observasi awal dilakukan sejak bulan desember 2017.
- Studi Pustaka dilaksanakan antara Bulan Desember sampai dengan Juli 2018.
- Seminar Usulan Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei 2018.
- Penelitian Lapangan dilakukan pada bulan Juni 2018.
- Pengolahan Data dilakukan pada Bulan Desember sampai dengan Juli 2018.
- Seminar draft dilaksanakan pada Bulan Agustus 2018.
- Siding Akhir dilaksanakan pada Bulan Agustus 2018.