

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah metode *Eksplanatori Researcht*, yaitu dengan memperoleh gambaran yang lengkap tentang gejala-gejala atau kejadian-kejadian yang sedang berlangsung pada saat sekarang dengan cara menggambarkan mengenai keadaan sesuatu hal dalam waktu dan tempat tertentu, kemudian dengan cara membandingkan dan menghubungkan baik dengan teori maupun praktek yang berkaitan sehingga diperoleh suatu kesimpulan dari masalah yang di bahas (Nazir, 1983:21).

1.5.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber data yaitu :

1. Sumber Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Aparat Kantor Samsat Kabupaten Sumedang.
2. Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, baik berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan bahan lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan :

- a) Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap objek-objek yang diteliti serta melakukan pencatatan terhadap berbagai gejala yang dianggap penting dan berhubungan dengan objek penelitian.
- b) Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan serta komunikasi langsung dengan pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Aparat Kantor Samsat Kabupaten Sumedang, dan Para wajib pajak perpanjangan STNK.
- c) Angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah tersedia dalam bentuk pilihan berganda, dengan maksud untuk memudahkan responden dalam menjawabnya.

Untuk mengukur perolehan kuesioner, peneliti menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2003 : 75) dengan cara memberi skor untuk setiap pertanyaan, antara lain :

- a Pertanyaan “ Sangat setuju “, diberi skor : 5
- b Pertanyaan “ Setuju “, diberi skor : 4
- c Pertanyaan “ Ragu-ragu “, diberi skor : 3
- d Pertanyaan “ Tidak setuju “, diberi skor : 2
- e Pertanyaan “ Sangat tidak setuju “, diberi skor : 1

Untuk memperjelas hipotesis tersebut, peneliti mengemukakan definisi operasional sebagai berikut Variabel bebas adalah Implementasi Kebijakan Pemerintah dan sebagai variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK, dapat dirumuskan dalam devinisi operasional sebagai berikut :

Tabel 2
Operasionalisasi Variabel (X) Bebas

Variabel	Dimensi	Indikator
Implementasi Kebijakan Pemerintah	1. Komunikasi	1. Penyampaian informasi dari pimpinan 2. Kejelasan informasi 3. Frekuensi Pemberian Informasi 4. Keajegan Informasi 5. Penerimaan Informasi 6. Tujuan Kebijakan Jelas
	2. Sumber Daya	1. Jumlah Sumber Daya Manusia 2. Skill (keterampilan) pegawai 3. Biaya yang diperlukan 4. Peralatan yang disediakan 5. Sarana dan prasarana pendukung
	3. Disposisi/ sikap Pelaksana	1. Pegawai memahami tugas 2. Pegawai mampu melaksanakan tugas 3. Pegawai memiliki komitmen 4. Pegawai konsisten menerapkan 5. Pegawai mengutamakan keberhasilan
	4. Struktur Birokrasi	1. Pembagian Tugas 2. Koordinasi Unit Kerja 3. Prosedur Kerja 4. Wewenang dan tanggung jawab 5. Pekerjaan sesuai bidangnya 6. Saling menghargai pekerjaan

Tabel 3
Operasional Variabel (Y) terikat

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan STNK	1. Keadilan	1. Pelayanan Perpanjangan STNK sesuai dengan kebutuhan masyarakat 2. Kejelasan biaya tarif sesuai dengan Peraturan Perundangan
	2. Kepercayaan	1. Kesiapan setiap dibutuhkan masyarakat 2. Pemberiam pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat
	3. Responsivenes	1. Tanggap terhadap keluhan masyarakat 2. Cepat dalam proses pelayanan
	4. Keramahan	1. Sikap tanggap dalam menangani pemohon perpanjangan STNK 2. Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
	5. Transparasi	1. Terbuka terhadap segala aspek kegiatan pelayanan STNK 2. Informasi yang relevan tentang rician biaya perpanjangan STNK

1.5.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi sasaran dalam penelitian ini yakni keseluruhan unit yang terkait dengan penelitian tentang Kualitas Pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang.

Unsur-unsur populasi terdiri dari :

- | | | |
|---|---|---------------|
| 1. Personil dari Unsur Kepolisian | : | 20 orang |
| 2. Personil dari Unsur Dinas Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Barat | : | 12 orang |
| 3. Personil dari Unsur Jasa Raharja | : | 3 orang |
| 4. Pemohon Perpanjangan STNK | : | 738.865 orang |

Sedangkan untuk menentukan ukuran sampel peneliti membagi 2 (dua)kelompok sebagai berikut :

Kelompok pertama : untuk menentukan sampel bagi personil SAMSAT menggunakan Teknik Sensus karena ukuran polulasi sangat sedikit yaitu **33 orang**.

Kelompok kedua : dikarenakan keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian, maka untuk menentukan sampel bagi wajib pajak peneliti menggunakan “*Simple Random Sampling*” yaitu teknik pengambilan atau penentuan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata tingkatan yang ada di populasi itu (Sugiyono, 2008:82).

- Pemilik Motor : 10 orang
 - Pemilik roda empat > 2500 CC : 10 orang
 - Pemilik roda empat 1500-2500 CC : 10 orang
 - Pemilik roda empat < 1500 CC : 10 orang
- Perhari 4 orang selama 10 hari : **40 orang**

Dengan demikian jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Personil SAMSAT Kabupaten Sumedang : 25 Orang
2. Pemohon Perpanjangan STNK berdasarkan Isi Silinder : 40 orang

Jumlah Sampel (n) : 75 orang

3.2. Metode Analisis Data

Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal. Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh implementasi Kebijakan Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK yang dilakukan dengan bantuan statistik. Statistik yang digunakan adalah statistik Non Parametrik, yaitu statistik untuk data yang bersifat ordinal.

Menurut Singarimbun dan Effendi (1989 : 263), analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini seringkali digunakan statistik. Salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data penelitian yang sangat besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan lebih mudah dipahami.

Untuk melihat bagaimana hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, serta untuk menguji hipotesis yang diajukan, teknik analisa data yang dilakukan adalah *Koefisien Korelasi Rank Spearman*.

Koefisien Korelasi Rank Spearman digunakan mengingat variabel-variabel tersebut mempunyai skala pengukuran ordinal. Fungsi dari koefisien korelasi rank spearman ini adalah ukuran asosiasi yang menurut kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal, sehingga objek-objek atau individu-individu yang dipelajari dapat dirangking dalam dua rangkaian yang berurut.

Jika data yang dianalisis tidak memiliki rank kembar atau rank kembar hanya sedikit yang sama (<20%), maka digunakan rumus :

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{i=1}^6 di^2}{N^3 - N}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

N = Jumlah sampel

di = Selisih $R_x - R_y$

Sedangkan jika data yang dianalisis memiliki rank kembar atau sama banyak, digunakan rumus menurut Siegel (1997 : 256) :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

$\sum x^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel y

$\sum di^2$ = Jumlah hasil pengurangan antara rangking yang terdapat pada variabel x dengan variabel y.

Untuk mencari jumlah rangking yang sama pada variabel x dan variabel y digunakan rumus :

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Keterangan :

$\sum x^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel y

N = Jumlah sampel

$\sum Tx$ = Jumlah faktor koreksi pada variabel x

$\sum Ty$ = Jumlah faktor koreksi pada variabel y

Untuk menghitung faktor koreksi digunakan rumus :

$$Tx = \frac{tx^3 - tx}{12}$$

$$Ty = \frac{ty^3 - ty}{12}$$

Keterangan :

Tx = Faktor koreksi terhadap variabel x

Ty = Faktor koreksi terhadap variabel y

tx = Data kembar pada variabel x

ty = Data kembar pada variabel y

Untuk menafsirkan besarnya koefisien korelasi digunakan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2003 : 49) :

1. 0 – 0,199 = Hubungan sangat rendah
2. 0,20 – 0,299 = Hubungan rendah
3. 0,40 – 0,599 = Hubungan sedang
4. 0,60 – 0,799 = Hubungan kuat
5. 0,80 – 1,00 = Hubungan sangat kuat

Karena sampel besar lebih dari 30 ($n > 30$), signifikan r_s diuji dengan t (Sidney Siegel, 1997 : 263), dengan rumus :

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan :

t = Uji signifikan

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

N = Jumlah sampel

Kemudian untuk menentukan signifikannya ditentukan dengan tabel student t dengan derajat kepercayaan yang dipilih adalah 95% atau $\alpha = 0,05$. Hal ini dimaksudkan untuk membuat rencana pengujian agar pada waktunya nanti dapat diketahui batas-batas untuk menentukan penelitian antara hipotesis nol dengan hipotesis kerja.

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang terjadi antar implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan Perpanjangan STNK, dapat dicari faktor penentu pengaruh antara kedua variabel dengan menggunakan rumus :

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

Langkah-langkah dalam perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Tiap angket responden diberi nomor
2. Menyusun responden pertama sampai terakhir
3. Menyusun skor pada variabel x
4. Menyusun skor pada variabel y
5. Mencari ranking pada variabel x
6. Mencari ranking pada variabel y
7. Mencari selisih ranking (d_i)
8. Mengkuadratkan d_i (d_i^2)
9. Menjumlahkan d_i^2 ($\sum d_i^2$)
10. Menghitung koefisien determinasi

3.3. Lokasi dan Lamanya Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang. Adapun lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih kurang selama 5 (lima) bulan, dimulai dari tahap pelaporan yang terhitung mulai bulan Mei sampai dengan bulan Oktober 2020, dengan penelitian terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Jadwal Pelaksanaan Penelitian
Tahun 2020

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				
		Juni	Juli	Agust.	Sept.	Okt.
1.	Persiapan					
2.	Pengumpulan data					
3.	Pengolahan data					
4.	Seminar/Sidang					