

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian Kualitatif**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu.

menurut perspektif peneliti sendiri. Bogdan dan Taylor mendefinisikan :

“metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. (Moleong, 2007:4)”

Krik dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut dapatlah disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang dialami oleh objek penelitian, misalnya perilaku persepsi, tindakan, perilaku, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Meleong, 2010:6)

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi Pelayanan Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
2. Peneliti pernah menjadi bagian dari karyawan Samsat Bandung Tengah
3. Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*

### **3.2 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif**

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis. Prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Creswell, 2016:245).

Menurut Jalaluddin Rakhmat, metode deskriptif-kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif-kualitatif dengan metode-metode yang lain yaitu:

“Metode deskriptif-kualitatif mencari teori bukan menguji teori; *hypothesis-generating*, bukan *hypothesis testing*; dan *heuristic*; bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel”. (Rakhmat, 2011: 24)

Menurut Creswell (dalam Ardianto, 2013: 60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, untuk itu bukti yang harus di bangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti, dan pertimbangan logis. Dalam prakteknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar.
5. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
6. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

Semua penelitian bersifat ilmiah, oleh karena itu semua peneliti harus berbekal teori. Paradigma merupakan suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada

praktisnya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang. (Sugiyono, 2017:8)

### **3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi purposive. Strategi ini menghendaki informan dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa mereka yang dianggap mengetahui informasi yang akan diteliti .

#### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data secara umum terdapat empat macam teknik penumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. (Sugiyono, 2017:224)

Identifikasi lokasi-lokasi atau individu-individu yang sengaja dipilih dalam proposal penelitian. Gagasan di balik penelitian kualitatif adalah memilih dengan sengaja dan penuh perencanaan, para partisipan dan lokasi penelitian yang dapat membantu peneliti memahami masalah yang diteliti. Pembahasan mengenai para partisipan dan lokasi penelitian dapat mencakup empat aspek yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1994), yaitu setting (lokasi penelitian), actor (siapa yang akan diobservasi atau diwawancarai), peristiwa (kejadian apa saja yang dirasakan oleh aktor yang akan dijadikan topik wawancara dan observasi), dan proses (sifat peristiwa yang dirasakan oleh aktor dalam lokasi penelitian). (Creswell, 2016:253)

Teknik pengumpulan data di atas dilakukan peneliti sepanjang observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan. Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam.

### **3.3.2.1 Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Petugas di Samsat Bandung Tengah. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak

bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi dilapangan (fleksibel) dan ini hanya digunakan sebagai pedoman.

Wawancara banyak digunakan dalam penelitian kualitatif, malahan boleh dikatakan sebagai teknik pengumpulan data utama. dalam penelitian kualitatif tidak disusun dan digunakan pedoman wawancara yang sangat rinci. Bagi peneliti yang sudah berpengalaman pedoman wawancara ini hanya berupa pertanyaan pokok atau pertanyaan inti saja dan jumlahnya pun tidak lebih dari 7 atau 8 pertanyaan. Dalam pelaksanaan wawancara, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisinya.

Pengembangan pertanyaan pokok menjadi pertanyaan lanjutan atau pertanyaan lebih terurai disebut “probing” atau perluasan dan pendalaman. Bagi peneliti pemula atau para mahasiswa dalam pedoman wawancara, di samping pertanyaan pokok perlu disusun pertanyaan yang lebih terurai atau rincian pertanyaan, walaupun dalam pelaksanaannya bisa saja tidak digunakan atau diganti dengan pertanyaan lain yang lebih terkait langsung dengan kenyataan yang dihadapi (Sudaryono, 2017:213).

Lincoln dan Guba dalam Sanapiah Faisal, mengemukakan ada tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk menugmpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
3. Mengawali atau membuka alur wawancara.

4. Melangsungkan alur wawancara.
5. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
6. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
7. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Wawancara baik yang dilakukan dengan face to face maupun yang menggunakan pesawat telepon, akan selalu terjadi kontak pribadi, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan dimana harus melakukan wawancara (Sugiyono, 2017:234).

Adapun dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara bersama antara lain Petugas di Samsat Bandung Timur. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data secara luas dan menyeluruh.

### **3.3.2.1 Teknik Observasi Lapangan**

Teknik observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. (Sudaryono, 2017:216)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara, seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2006: 163), pengamatan berperan serta adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara, partisipasi

dan observasi langsung sekaligus dengan introspeksi. Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas yang dilakukan petugas di Samsat Bandung Tengah dalam melakukan komunikasi pelayanan terhadap wajib pajak. Selama penelitian, peneliti pernah bekerja di lokasi penelitian yakni di Samsat Bandung Tengah, selama penelitian untuk melihat dari dekat atau mengamati secara langsung bagaimana komunikasi pelayanan pada petugas terhadap wajib pajak di Samsat Bandung Tengah.

Melalui teknik observasi lapangan ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas terhadap wajib pajak Samsat Bandung Tengah untuk dapat mengetahui secara pasti logika subjektif seperti apakah komunikasi pelayanan petugas di Samsat Bandung Tengah. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu dalam komunikasi pelayanan pada karyawan terhadap pelanggan di Samsat Bandung Tengah. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang, saat ini petugas Samsat Bandung Tengah melakukan komunikasi pelayanan sebelum dan sesudah melayani wajib pajak, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

Peneliti dalam pengumpulan data melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh Creswell (2013: 10), sebagai berikut:

1. Memasuki tempat yang akan diobservasi, hal ini membantu peneliti untuk mendapatkan banyak data dan informasi yang diperlukan.
2. Memasuki tempat penelitian secara perlahan-lahan untuk mengenali lingkungan penelitian, kemudian mencatat seperlunya.
3. Di tempat penelitian, peneliti berusaha mengenali apa dan siapa yang akan diamati, kapan dan dimana, serta berapa lama akan melakukan observasi.
4. Peneliti menempatkan diri sebagai peneliti, bukan sebagai informan atau subjek penelitian, meskipun observasinya bersifat partisipan.
5. Peneliti menggunakan pola pengamatan beragam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang keberadaan tempat penelitian.
6. Peneliti menggunakan alat rekaman selama melakukan observasi, cara perekaman dilakukan secara tersembunyi.
7. Tidak semua hal yang direkam, tetapi peneliti mempertimbangkan apa saja yang akan direkam.
8. Peneliti tidak melakukan intervensi terhadap partisipan, tetapi cenderung pasif dan membiarkan partisipan yang mengungkapkan perspektif sendiri secara lepas dan bebas.
9. Setelah selesai observasi, peneliti segera keluar dari lapangan kemudian menyusun hasil observasi, supaya tidak lupa.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada komunikasi pelayanan pada Petugas di Samsat Bandung Tengah.
2. Setiap berbaur ditempat penelitian, peneliti selalu mengupayakan untuk mencatat apapun yang berhubungan dengan fokus penelitian.
3. Di tempat penelitian, peneliti juga berusaha mengenali segala sesuatu yang ada kaitannya dengan konteks penelitian ini, yakni seputar komunikasi pelayanan pada Petugas di Samsat Bandung Tengah.
4. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik pembicaraan yang dibahas dalam

komunikasi pelayanan pada Petugas di Samsat Bandung Tengah. sebelum ataupun sesudah melayani pelanggan.

5. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

### **3.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan**

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan informan guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan nama-nama petugas Samsat Bandung Tengah yang akan dijadikan sebagai informan kunci.
2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa petugas Samsat Bandung Tengah yang di dampingi oleh staff untuk menjadi informan penelitian.

## **3.4 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali, sehingga sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Belum ada panduan dalam penelitian

kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan dan teori. Menurut Nasution, menyatakan bahwa:

“Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa dikalsifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda”.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan bahwa:

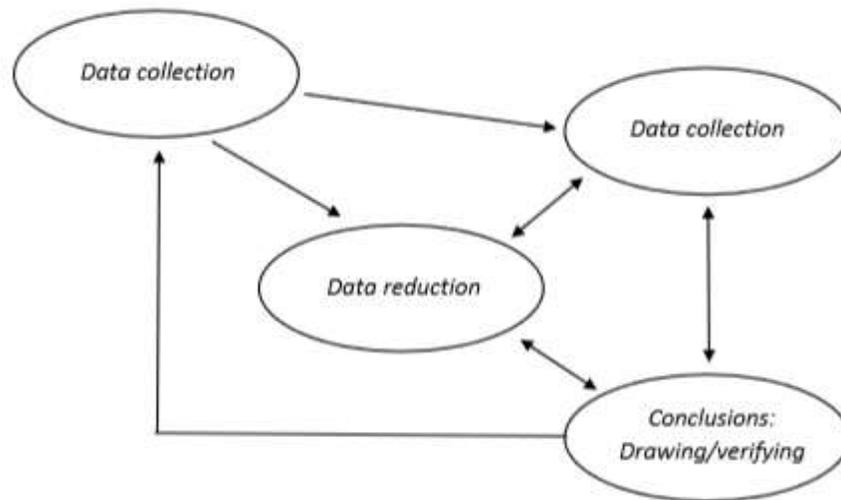
“Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitan selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “*gerounded*”. Namun dalam penelitan kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data. *In fact, data analysis in qualitative research in an on going activity that occurs throughout the investigative process rahter tah after prosess.* Dalam kenyataanya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data” (Sugiyono, 2017:245).

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (data reduction); (2) paparan data (data display); dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifying). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.” (Gunawan, 2013: 211)

### Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif

(Miles dan Huberman)



Sumber: (Gunawan, 2013: 211)

Menurut Sugiyono, mereduksi data merupakan:

“Kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang penting, dan mencari tema dan polanya.” (2007: 92). Data yang telah direduksi tersembunyi di balik pola dan data yang tampak.” (2007: 92)

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman:

“Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis

sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.” (Gunawan, 2013: 211)

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis interactive model, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

### **3.5 Unit Analisis Data**

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis,

dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksudnya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.

2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.
3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis dalam data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip Moleong (2005: 248) merupakan upaya “mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

**Tahap III : Verifikasi**

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran komunikasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah.

**Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi**

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

### **3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan

apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Oleh karena itu bila terdapat 10 peneliti dengan latar belakang yang berbeda meneliti pada obyek yang sama, akan mendapatkan 10 temuan, dan semuanya dinyatakan valid, kalau apa yang ditemukan itu tidak berbeda dengan kenyataan sesungguhnya yang terjadi pada obyek yang diteliti.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian,

peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

a. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

b. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga merupakan atau bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan Teori Aturan Percakapan Paul Grice, juga pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Komunikasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

2. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain (dan) untuk proyek-proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian.

### **3.8 kategorisasi**

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196). Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif (Alwasilah, 2012: 117).

#### **3.8.1 Aksen Informan**

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi

terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses terhadap informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui guide dan memberi kesan pertemuan tidak sengaja, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui Komunikasi Pelayanan Petugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Kuswarno (2013: 61) mengemukakan bahwa akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan.

Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja di lokasi penelitian.

### **3.8.2 Rapport Informan**

Hal yang terpenting dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik (rapport) dengan informan. Karena penelitian deskriptif kualitatif tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang cepat dalam hitungan jam sesuai dengan berapa lama meneliti tentang Komunikasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah Boleh jadi untuk satu informan memerlukan wawancara lebih dari sekali, sehingga sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan informan demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat e-mail. Salah satu cara menjaga hubungan baik ini, adalah dengan mengirimkan surat melalui email kepada informan, meminta informasi untuk kelengkapan data ini bisa dilakukan setelah

wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan, misalnya mengucapkan terima kasih untuk kesediaannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya, apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. (Kuswarno, 2013: 61).

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data, oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2013: 61-62).

Dalam upaya membangun hubungan baik (rapport) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai.

### **3.8.3 Profil Informan**

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian berfungsi untuk memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan, yaitu sebagai berikut:

**Informan 1**

Nama : Danto Herawan

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 43th

Jabatan : Kapokja BBN

Pendidikan : S1

Lama Bekerja : 23th

Pak Danto Herawan merupakan Kapokja BBN bekerja di SAMSAT sudah 23th, mulai dari Samsat Bandung Timur, kemudian di pindahkan ke Samsat Padjajaran dan kemudian saat ini beliau di tempatkan di Samsat Bandung Tengah, Pak Danto seorang Kapokja yang tegas dan bertanggung jawab dengan karyawannya.

**Informan 2**

Nama : Zaky Noor Luthfy

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 33th

Jabatan : Staf data entry

Pendidikan : S1

Lama Bekerja : 9th

Petugas register arsip dan pelaporan, beliau bertugas membuat buku register keluar/penyerahan BPKB, menerima berkas arsip BPKB dari petugas cetak BPKB , melakukan penyusunan seri BPKB arsip berdasarkan nomor seri dan menyimpan

dilemari gudang arsip BPKB, melakukan registrasi arsip gudang, kemudian melakukan pencatatan dan pencetakan laporan jumlah pendaftaran, pengarsipan BBN dan rubentina dilaporkan pada Kapokja BBN II.

### **Informan 3**

Nama : Engkan Suhendar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 38th

Jabatan : Pendaftaran

Pendidikan : S2

Lama Bekerja : 13th

Bapak engkan cukup lama bekerja di samsat yakni sudah 13th, saat ini bapak engkan bekerja di bagian pendaftaran yakni menrima WP (wajib pajak) yang akan melakukan pendaftaran kendaraannya di BBN II.

### **Informan 3**

Nama : Wildan Hanafi

Jenis Kelamin : Laki - laki

Umur : 28

Jenis Pekerjaan: Wiraswasta

Pendidikan : D3

Wildan Hanafi seorang wiraswasta yang saat ini telah melakukan proses jual beli kendaraan, wildan membeli kendaraan untuk adiknya yang baru masuk kuliah, kemudian wildan melakukan proses bea balik nama kendaraan di samsat, karna wildan memproses atas nama adiknya, untuk kelengkapan data wildan juga membawa ktp milik adiknya karna memang masih satu rumah dengan wildan.

### **Informan 5**

Nama : Budi Sucahyo

Jenis Kelamin : Laki – laki

Umur : 40 th

Jenis Pekerjaan : Karyawan Swasta

Pendidikan : SMA

Bapak budi adalah karyawan swasta yang baru saja telah membeli motor second, lalu bapak budi diharuskan melakukan proses BBN karna kendaraan tersebut sudah dibeli oleh bapak budi jadi harus dirubah untuk data kepemilikannya.

## **3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.9.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bandung Tengah Jl. Kawalayaan Raya Jatisari, Bandung.

### 3.9.2 Waktu Penelitian

3.1 Tabel Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2018-2019							
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sept	Okt	Nov
1	Observasi Awal	X	X						
2	Penyusunan Usulan Penelitian		X						
3	Bimbingan Usulan Penelitian		X	X	X				
4	Seminar Usulan Penelitian					X			
5	Perbaikan Usulan Penelitian					X			
6	Pelaksanaan Penelitian						X		
7	Analisis Data						X		
8	Penulisan Laporan						X		
9	Bimbingan Naskah Skripsi				X	X	X		
10	Seminar Naskah Skripsi						X		
11	Sidang Skripsi						X		
12	Perbaikan Skripsi						X		

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2019