

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (2013: 4-5)

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell adalah

“Metode penelitian yang berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka, di mana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual dan Data bersifat emik (dari sudut pandang informan, gambar serta melalui interpretasi tema-tema dan pola-pola.” (2013: 24)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2013: 19) adalah:

“Proses penelitian untuk memahami masalah manusia atau masyarakat yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas. Gambaran yang kompleks dan holistik digunakan peneliti, menganalisa kata - kata, membuat laporan berdasarkan masukan dari para informan secara terperinci dan dilakukan secara alamiah”.

Deddy Mulyana memberikan penjelasan mengenai tentang pengertian dari

Metodologi Penelitian Kualitatif:

“Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Metode ini bertujuan mempertahankan bentuk dan perilaku manusia serta menganalisa kualitas-kualitas perilaku, dan mengubahnya menjadi sesuatu yang unik dan berbeda dalam jumlah tertentu.” (Mulyana, 2007: 150)

Alasan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi pelayanan melalui sistem jemput bola oleh Samsat Keliling yang memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada para wajib pajak, terlihat dari komunikasi persuasi agar meyakinkan pelanggan dapat dipahami serta dimengerti oleh khalayak, yang pada akhirnya akan mendorong iklim dan budaya sadar untuk membayar pajak kendaraan tepat pada waktunya. Kesadaran dan budaya membayar pajak ini penting karena mengingat hasil dari pajak akan dikembalikan kepada masyarakat melalui berbagai program pembangunan mengingat keterbatasan kondisi geografis dan sosial tersebut seperti lokasi yang jauh, lupa tanggal, tidak tahu harus kemana mengurus, dll yang menjadi prioritas masalah yang satu per satu harus diselesaikan.
2. Data bersifat emik yaitu berdasarkan sudut pandang para wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung Barat.
3. Peneliti harus menjadi bagian dari para wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung Barat.
4. Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*.

3.2 Penggunaan Studi Deskriptif Kualitatif Dalam Penelitian

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. Tujuan penggunaan metode deskriptif-kualitatif adalah:

“Metode deskriptif-kualitatif mencari teori bukan menguji teori; *hypothesis generating*, bukan *hypothesis-testing*, dan *heuristic*, bukan verifikasi. Metode ini juga menitikberatkan pada pengamatan dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti mengadakan penelitian secara langsung di lapangan. Yang diamati oleh peneliti adalah gejala, membuat kategori perilaku, dan mencatatnya dalam buku pengamatan sebagai pedomannya. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel”. (Rakhmat, 2002: 24)

Metode deskriptif-kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut Seltiz, Wrightsman, dan Cook (dalam Rakhmat, 2002) sebagai penelitian yang *insightmulating*, yakni

“Peneliti terjun ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Peneliti tidak melakukan uji teori sehingga kerangka pikirannya berkembang luas. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus-menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. Hipotesis tidak datang sebelum penelitian, tetapi baru muncul dalam penelitian”. (Rakhmat, 2002: 25-26).

Kendati Rakhmat menyebutnya tetap metode deskriptif, peneliti lebih cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif-kualitatif karena dari uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrumen kunci penelitian seperti halnya dalam penelitian kualitatif (2002: 25-26).

Menurut Creswell (Ardianto, 2010: 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 apa pun. 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. Data, bukti, dan pertimbangan logis terbentuk dari pengetahuan. Peneliti di lapangan mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat ukur tertentu yang diisi oleh informan atau langsung melakukan pengamatan secara mendalam di lokasi penelitian.
4. Pernyataan yang relevan dan benar harus dikembangkan oleh peneliti. Situasi yang sebenarnya harus dapat dijelaskan atau digambarkan hubungan sebab akibatnya dari suatu masalah.
5. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan ini dilakukan dengan strategi purposive (*purposive sampling*). Informan ini dipilih oleh peneliti dengan berbagai pertimbangan yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan di lapangan. Dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang dianggap paling mengetahui informasi, fakta, pesan, dan keterangan yang akan diteliti. Informan yang menjadi objek penelitian ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor yang akan membayar pajak di lokasi Samsat Mobile wilayah Kabupaten Bandung Barat di daerah Cihaliwung kecamatan Padalarang depan

Kantor Bank BRI pasar Padalarang, pada saat peneliti melakukan penelitian secara langsung di lokasi.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian yang dikemukakan oleh Creswell dalam Kuswarno (2008: 47), ada tiga jenis yaitu: pengamat partisipan, wawancara yang mendalam, dan telaah dokumen.

Peneliti dalam pengumpulan data melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh Creswell (2008: 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.

Teknik di atas dilakukan oleh peneliti sepanjang pelaksanaan observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan mempertimbangkan berbagai hal. Teknik

ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam baik internal maupun eksternal.

3.3.2.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi informan dalam kegiatannya dengan para wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam wawancara tidak bersifat kaku namun bisa berubah sesuai situasi dan kondisi di lapangan pada saat itu. Dan wawancara ini digunakan sebagai pedoman melaksanakan wawancara.

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

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada petugas Samsat Keliling di Kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat yang sedang memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor.
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 oleh petugas Samsat Keliling di Kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

4. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait layanan pajak di dalam kemudahan komunikasi dan informasi informan.
5. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.3.2.2. Teknik Observasi Lapangan

Penggunaan teknik observasi lapangan bertujuan memperoleh gambaran yang tidak terungkap selain dari hasil wawancara mendalam, sebagaimana yang diungkapkan Denzin (Mulyana, 2007: 163), yaitu: “strategi lapangan dalam penelitian memadukan analisa dokumen, wawancara, partisipasi, observasi langsung, sekaligus dengan introspeksi yang secara berkesinambungan yang merupakan peran dari hasil pengamatan.” Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas yang dilakukan petugas Samsat Keliling dalam memberikan layanan pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor agar membayar pajak tepat pada waktunya. Selama penelitian, peneliti berada di lokasi layanan Samsat Keliling di Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, tujuannya untuk melihat dari dekat atau mengamati secara langsung bagaimana komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas Samsat Keliling untuk menggugah kesadaran para wajib pajak kendaraan agar membayar

pajak tepat waktu dan merasa terlayani dengan baik karena adanya Samsat Keliling di dekat pusat aktivitas masyarakat.

Melalui teknik observasi terlibat ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas Samsat Keliling Kabupaten Bandung Barat dalam membentuk kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu di dalam komunikasi pelayanan dalam membentuk kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut. 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 petugas Samsat Keliling memberikan kemudahan layanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

3.3.2.3 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 wajib pajak kendaraan bermotor yang akan dijadikan sebagai informan kunci. Selain itu juga

peneliti diperkenankan memasuki ruangan pimpinan Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Barat.

2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa wajib pajak kendaraan bermotor yang direkomendasi oleh Bapak Drs. Achmad Antony untuk menjadi informan penelitian.

3.4 Penggunaan Metode Analisis Data

Cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga data tersebut bisa mudah dipahami dan bermanfaat sebagai solusi dari suatu masalah, terutama yang berkaitan dengan penelitian. Pengertian lain dari analisis data yaitu kegiatan untuk merubah data hasil dari penelitian di lapangan menjadi informasi yang dapat dipergunakan dalam menarik sebuah kesimpulan.

Secara garis besar, teknik analisis data terbagi menjadi analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Perbedaan kedua teknik tersebut terletak pada jenis datanya. Data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka maka analisis yang digunakan adalah bersifat kualitatif, sedangkan data dalam bentuk angka dianalisa secara kuantitatif.

Metode analisa data digunakan untuk mendiskripsikan data agar mudah dipahami dan bermanfaat sebagai solusi dari suatu masalah dan metode Analisa data ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik atau ciri-ciri dari populasi yang diperoleh dari sampel yang ada di lapangan, informasi-informasi yang diperoleh menjadi bahan membuat

dugaan dan pengujian hipotesis. Itulah penjelasan mengenai analisis data semoga dapat dipahami.

3.5 Unit Analisis Data

Topik yang sesuai bagi riset sosial atau penelitian kuantitatif menggunakan unit analisis data. Jumlah objek penelitian dalam jumlah besar atau agregat berpengaruh terhadap pemahaman mengenai unit analisis data dan menimbulkan keraguan pada hasil penelitian. Perbedaan yang sama antara unit analisis dan agregat terjadi pada penelitian eksplanatif. Unit analisis data dalam penelitian juga menjadi unit observasi. Dalam hal ini unit observasinya adalah individu suami dan istri, tetapi unit analisisnya (hal yang kita ingin teliti) adalah pasangan. Seluruh masalah yang kita teliti adalah unit analisis data yang digunakan untuk memperoleh kejelasan mengenai keseluruhan unit dan untuk menjelaskan perbedaan di antara unit analisa data tersebut. Peneliti sejak awal menentukan unit analisisnya secara jelas dan tegas karena dapat mengakibatkan peneliti tidak dapat menentukan siapa atau apa yang akan menjadi pengamatan penelitian.

1. Pembagian Unit Analisis

Riset ilmu sosial pada umumnya menggunakan tinjauan analisis yang terdiri dari organisasi, individu, kelompok, interaksi sosial, dan efek sosial.

a. Individu

Penelitian ilmu sosial harus dapat diaplikasikan dan digunakan bagi permasalahan bagi semua tipe manusia. Individu yang sering menjadi objek penelitian adalah pelajar, kelompok minoritas, pekerja industri, dan lain-lain.

b. Kelompok

Kelompok sosial dapat menjadi unit analisis dalam penelitian ilmu sosial. Melalui penelitian yang dilakukan hakikatnya bertujuan untuk memperoleh karakteristik dari suatu kelompok sebagai satu kelompok yang memiliki keunikan dan ciri yang khas berbeda. Karakteristik kelompok-kelompok sosial berdasarkan individu anggotanya contoh: satu keluarga, kelompok pertemanan, dan kelompok yang berasal dari kota yang sama.

c. Organisasi

Analisis ini menitikberatkan pada keingintahuan peneliti terhadap perusahaan besar mengenai karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut yang berasal dari kelompok minoritas masyarakat.

d. Interaksi Sosial

Hubungan antar individu dalam masyarakat dapat menjadi fokus perhatian pengamat. Penelitian terhadap interaksi sosial lain berarti peneliti juga mempelajari interaksi antar individu.

e. Artefak Sosial

Artefak sosial adalah setiap produk yang di hasilkan makhluk sosial atau perilaku merek, Melalui buku, lukisan, bangunan, kendaraan, keramik, atau lagu merupakan produk yang dihasilkan manusia zaman dahulu.

3.6 Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen berpendapat tentang analisis data kualitatif yang dikutip oleh Moleong (2005: 248), usaha mengumpulkan data, memilah menjadi satuan

yang dapat dikelola mensistensikan data, mencari dan menemukan pola, data yang penting dan yang dipelajari, dan data yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Tahap-tahap pengolahan data yang terkumpul dianalisa sebagai berikut ke dalam 4 tahapan yaitu:

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 dalam membentuk kepuasan wajib pajak kendaraan pada Petugas Samsat Keliling Kabupaten Bandung Barat.

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

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

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Kepastian dari hasil penelitian sudah sesuai dengan prosedur - prosedur yang ditentukan dilihat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca hasil penelitian. Untuk menghindari penyimpangan data dalam mengumpulkan, menggali, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian digunakan triangulasi data, baik dari sumber data maupun metode triangulasi:

- a. Triangulasi Data:

Data atau informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan di lapangan. Langkah ini memungkinkan peneliti untuk melihat kembali akan kebenaran informasi atau data yang dikumpulkan dan diperiksa kembali dengan melihat sumber-sumber rujukan yang telah memberikan informasi atau yang kemudian dikumpulkan dengan melakukan pengujian terhadap kebenaran informasi atau data tersebut dengan cara melakukan *cross check* kepada sumber yang memberikan informasi.

2. Realibilitas adalah metode yang digunakan peneliti yang juga secara konsisten diterapkan oleh peneliti untuk mengerjakan proyek-proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmabilitas) 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: 169).

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dimanis 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, generative, konstruktif, dan subjektif (Alwasilah, 2012: 117).

3.8.1 Akses 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 peran komunikasi kelompok dalam membentuk kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada petugas Samsat Keliling Kabupaten Bandung Barat.

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 Raport 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 beberapa lama meneliti tentang komunikasi kelompok dalam membentuk kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada petugas Samsat Keliling.

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:

“Surat dikirim 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 kesediannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya, apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. 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 amanpun, 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).

Upaya untuk 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 kesediannya 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 yang bertujuan untuk memperoleh data informasi. Informan yang memberikan informasi dalam penelitian ini ada 5 (lima) orang informan yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang datang ke lokasi layanan Samsat Keliling pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) wilayah Kabupaten Bandung Barat. Informan Samsat Keliling diperoleh langsung tidak direncanakan sebelumnya (*on the spot*) profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Informan 1

Nama : Dadang Kurnia
Usia : 47 tahun
Jenis Kelamin : Laki Laki
Tingkat Pendidikan : S1
Pekerjaan : Tukang Ojek Pangkalan
Jenis/Tipe Kendaraan : Sepeda Motor/Yamaha Mio
Lama Menjadi Wajib Pajak : 5 tahun
No. Tlp/Kontak : 087821417835

Dadang Kurnia adalah seorang tukang ojek pengkolan yang berdomisili di Kampung Kiaracondong RT 04 RW 18 Rahayu, Kecamatan Marga Asih memiliki kendaraan roda dua, merek Yamaha Mio. Bapak Dadang selaku wajib pajak kendaraan selalu memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan di wilayah Bapenda Kabupaten Bandung Barat, sesuai dengan wilayah domisilinya. Bapak Dadang selama ini melakukan pembayaran pajak secara langsung dilakukan oleh sendiri. Tidak menggunakan perantara.

Informan 2

Nama : Ade Gerhana
Usia : 51 tahun
Jenis Kelamin : Laki Laki
Tingkat Pendidikan : S1
Pekerjaan : Wiraswasta
Jenis/Tipe Kendaraan : Sepeda Motor/Honda Vario 150 CC

Lama Menjadi Wajib Pajak : 5 Tahun

No. Tlp/Kontak : 089620524424

Bapak Ade Gerhana adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang mempunyai profesi sebagai wiraswasta yang berdomisili di Kampung Cihaliwung RT 002 RW 006, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Bapak Ade memiliki kendaraan roda dua merek Honda Vario 150 CC. Sebagai wajib pajak kendaraan roda empat beliau membayar pajak kendaraannya di Kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

Informan 3

Nama : Andi Kristian

Usia : 25 tahun

Jenis Kelamin : Laki Laki

Tingkat Pendidikan : S1

Pekerjaan : Petugas Samsat Keliling

Jenis/Tipe Kendaraan : Mobil Penumpang (*minibus*)/Datsun Go

Lama Menjadi Wajib Pajak : 2 Tahun

No. Tlp/Kontak : 081380706010

Bapak Andi Kristian memiliki kendaraan roda empat jenis minibus merek Datsun Go. Bapak Andi adalah seorang petugas Samsat Keliling yang berdomisili di Baciro GK IV/128 RT 048 RW 013 Kecamatan Gondokusuman, Kabupaten Bandung Barat. Sebagai wajib pajak kendaraan roda empat beliau membayar pajak kendaraannya di Kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

Informan 4

Nama : Agus Soebandi
Usia : 47 tahun
Jenis Kelamin : Laki Laki
Tingkat Pendidikan : S1
Pekerjaan : Wiraswasta
Jenis/Tipe Kendaraan : Mobil Penumpang (*minibus*)/Toyota Avanza
Lama Menjadi Wajib Pajak : 5 Tahun lebih
No. Tlp/Kontak : 082115000382

Bapak Agus Soebandi tinggal di jalan Cempaka Mekar RT 001 RW 004 Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat. Kendaraan yang dimiliki oleh Pak Agus adalah jenis *minibus* merek Toyota Avanza. Bapak Agus Soebandi adalah seorang wiraswasta yang kesehariannya beraktifitas menggunakan kendaraan roda empat.

Informan 5

Nama : Ateng Suryana
Usia : 54 tahun
Jenis Kelamin : Laki Laki
Tingkat Pendidikan : Lulusan SMA
Pekerjaan : Pengusaha
Jenis/Tipe Kendaraan : Mobil Barang/Datchu Buntung
Lama Menjadi Wajib Pajak : 1 Tahun
No. Tlp/Kontak : 083218179929

Bapak Ateng Suryana adalah seorang wiraswasta yang memiliki kendaraan wajib pajak berupa mobil barang yang digunakan untuk kegiatan perusahaan, berupa mobil box dengan merek Datchu Buntung. Bapak Ateng berdomisili di Kampung Cihaliwung Atas RT 004 RW 007 Desa Kertamulya Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas Samsat Keliling di lokasi Cihaliwung, Kecamatan Padalarang dekat Pasar Padalarang dan lokasinya berada di depan Kantor Bank BRI.

3.9.2 Waktu Penelitian

Saat penelitian berlangsung, wabah pandemi global COVID-19 yang juga masih terjadi di Indonesia, khususnya Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, mengikuti anjuran pemerintah pusat yang dituangkan dalam Surat Edaran Gubernur Provinsi Jawa Barat mengenai penanganan dan pencegahan penyebaran virus COVID-19, maka peneliti saat melaksanakan penelitian di lapangan diwajibkan menggunakan protokol kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Begitu juga kondisi di lapangan semuanya harus sesuai standar protokol Kesehatan. Penelitian di Samsat Keliling ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yaitu mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan September 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2020										
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov
1	Observasi Awal	✓	✓									
2	Penyusunan Usulan Penelitian		✓	✓								
3	Bimbingan Usulan Penelitian			✓	✓	✓	✓					
4	Seminar Usulan Penelitian							✓				
5	Perbaikan Usulan Penelitian							✓				
6	Pelaksanaan Penelitian							✓	✓			
7	Analisis Data								✓	✓		
8	Penulisan Laporan								✓	✓		
9	Bimbingan Naskah Skripsi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
10	Ujian Naskah Skripsi									✓		
11	Ujian Sidang Skripsi										✓	
12	Perbaikan Skripsi										✓	✓

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2020