

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan pada penelitian untuk penyusunan skripsi maupun penelitian ilmiah lainnya.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:5) menyatakan bahwa “Penelitian adalah salah satu hal yang penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, sekaligus sebagai bagian yang penting dalam perkembangan peradaban manusia. Metode penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian.”

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. “Penggunaan metode deskriptif adalah karena metode tersebut merupakan metode yang memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan” (Surakhmad, 2002:96). Menurut Ruseffendi (2003:30) mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket, mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang diteliti”. Penelitian deskriptif ini merupakan penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan agar memperoleh analisis yang lebih lengkap.

Metode deskriptif pendekatan kualitatif memiliki ciri khas diantaranya adalah data yang dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif, hal ini ditujukan untuk menggambarkan suatu realitas dan kondisi objektif sosial masyarakat. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobeservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, maupun persepsinya.

Menurut Sugiyono (2017:23) mengemukakan bahwa “Penelitian kualitatif memiliki tujuan utama untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena utama pada obyek yang diteliti, sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam dan menemukan sesuatu yang unik”.

Menurut Sukmadinata (2010:101-285) mengemukakan bahwa:

“Dalam hal penelitian kualitatif, jumlah dan keterwakilan berdasarkan strata dan kluster tidak menjadi masalah, karena penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi sampel. Kalaupun digunakan sampel, maka sampel tersebut berupa *purposive*. Penelitian kualitatif bersifat studi kasus, temuan hasil penelitian hanya berlaku untuk unit yang diteliti. Syarat menentukan sumber data adalah ketepatan sumber lembaga maupun orang.”

Lebih lanjut Sugiono (2008:215-2019) mengemukakan bahwa “Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan *social situation* atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi sinergis.



yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sumber data akan semakin besar. Sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, bukan untuk digeneralisasikan.

Selanjutnya metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moelong (2002:3) bahwa:

“Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.”

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metodologi kualitatif itu sendiri. “Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat bahasa” (Djajasudarma, 2006:11). Lebih lanjut dijelaskan bahwa:

“Pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini diarahkan pada latar individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian bahasa jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.”

Adapun dalam penelitian ini jumlah informan yang penulis libatkan untuk diwawancara adalah berjumlah 10 (sepuluh) orang yang berasal dari Masyarakat yang dalam hal ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut atas pertimbangan bahwa jumlah informan tersebut sudah mampu memberikan data yang memuaskan untuk dapat dijadikan sumber data dalam penelitian ini.

### 3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan model penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif analitik, yaitu data yang diperoleh dari penelitian kualitatif seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, cuplikan tertulis dari dokumen, catatan lapangan, dan disusun oleh penulis di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan bilangan statistik. Hasil analisis berupa pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dan bentuk uraian naratif. Menurut Nana Sudjana (1989:198) mengemukakan bahwa “Hakikat pemaparan pada umumnya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana suatu fenomena itu terjadi dalam konteks lingkungannya.”

### 3.3. Kisi-Kisi Informan

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Informan**

No.	Fokus Penelitian	Aspek yang Ditanyakan	Pertanyaan	Informan
1.	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar.	Masyarakat (Wajib Pajak Kendaraan Bermotor)

		Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Bagaimana pendapat saudara terkait kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar?	
		Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan untuk memberikan tanggapan yang diberikan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar?	
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai kemampuan Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan dan kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.	
		Empati ( <i>Empathy</i> )	Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar, apakah sudah memberikan perhatian yang baik kepada Wajib Pajak	
2.	Kepuasan Pelanggan	Sistem Keluhan dan saran	Silakan saudara sampaikan saran/pendapat untuk Kantor SAMSAT Kota Banjar.	Masyarakat (Wajib Pajak Kendaraan Bermotor)

		Survey Kepuasan Wajib Pajak	Silakan saudara kemukakan terkait pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kantor SAMSAT Kota Banjar.	
		<i>Ghost shipping</i>	Bagaimana kekuatan dan kelemahan pelayanan Petugas Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam melayani Wajib Pajak?	
		<i>Last Customer Analysis</i>	Bagaimana pendapat saudara mengenai penyebab Wajib Pajak menunggak pajak?	

### 3.4. Sumber Data dan Alat Pengumpul Data

#### 3.4.1. Sumber Data

“Sumber data merupakan asal-usul data tersebut diperoleh” (Arikunto, 2019:29). Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### 3.4.1.1. Sumber Data Primer

“Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data” (Sugiyono, 2017:225). Sumber data primer yang digunakan peneliti yaitu berupa beberapa catatan atau rekaman hasil wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, selain itu sumber data primer diantaranya adalah data-data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan.

#### **3.4.1.2. Sumber Data Sekunder**

“Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data” (Sugiyono, 2017:225). Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang dilakukan melalui observasi maupun wawancara. Adapun yang dimaksud sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah berbagai peraturan perundang-undangan yang diperoleh secara dari melalui laman resmi pemerintah Provinsi Jawa Barat, hasil penelitian terdahulu maupun artikel.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menggunakan kedua sumber data tersebut dalam penelitian yang akan menghasilkan data dan informasi yang melengkapi dan dibutuhkan oleh peneliti.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dari sumber data tersebut diperoleh keterangan yang dapat digunakan untuk mendukung proses deskripsi dan analisa masalah penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari pegawai SAMSAT Kota Banjar dan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui observasi dan wawancara.

### 3.4.2. Alat Pengumpul Data

“Umumnya penelitian kualitatif menggunakan strategi multi metode. Dimana data yang diperoleh dengan suatu metode seperti wawancara, dilengkapi, diperkuat dan disempurkan dengan penggunaan metode lain seperti observasi dan studi dokumenter. Dengan demikian dalam pelaksanaan pengumpulan data, peneliti menemukan satu metode yang paling tepat, efisien, fisibel dan aman” (Sukmadinata, 2020: 209).

Adapun alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.4.2.1. Observasi

Menurut Arikunto (2006:124) menjelaskan bahwa “Observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki”. Sedangkan menurut Hadi dan Nurkencana dalam Suardeyasari (2010:9) menjelaskan bahwa “Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan sistematis baik langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati”.

Sanafiah Faisal dan Sugiyono (2017:106) mengklasifikasikan “Observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara

terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructure observation*)". Adapun Sugiyono (2017:106), memberikan pemahaman mengenai macam-macam observasi sebagai berikut:

1. Observasi Partisipatif

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. Observasi Terus Terang atau Tersamar

Dalam observasi ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari jika suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

3. Observasi Tak Berstruktur

Dalam observasi ini, peneliti tidak mempersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal tersebut dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan

secara langsung di lapangan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan observasi terstruktur dan terencana. Teknik ini digunakan untuk mengamati kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

#### 3.4.2.2. Wawancara

Menurut Moelong (2009:186) menjelaskan bahwa “Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut”.

Selanjutnya Esterberg dalam Sugiyono (2017:115) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu:

##### 1. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.

##### 2. Wawancara Semiterstruktur (*Semistructure Interview*)

Wawancara semiterstruktur adalah wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dengan tujuan wawancara adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

### 3. Wawancara Tak Berstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian ini jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan sama dan tersusun.

### **3.4.2.3. Dokumentasi**

Menurut Federasi Internasional Dokumentasi yang dikutip oleh Hasugian (2009) “Dokumentasi adalah segala kegiatan pencetus, pencatatan, pembuatan, perekaman, pendayagunaan informasi dalam segala bentuk dalam ilmu-ilmu sosial, kemanusiaan dan pengetahuan untuk kesejahteraan umat manusia.”

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana ruang pelayanan publik, buku standar pelayanan operasional prosedur Kantor SAMSAT Kota Banjar, peraturan perundang-undangan yang berkaitan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.4.2.4. Triangulasi**

“Triangulasi yakni sejenis teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pengumpulan data dengan triangulasi yaitu mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi sumber dilakukan untuk

pengujian kredibilitas data melalui cara data diperoleh dari berbagai sumber. Setelah itu data dideskripsikan, dikategorisasikan, dan melihat mana pendapat yang sama, berbeda, dan yang meyakinkan dari sumber data tersebut yang nantinya akan memunculkan suatu kesimpulan” (Sugiyono 2023:191).

### 3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa “Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (1992), berupa:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahapan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung



	Penelitian												
2	Pelaksanaan Penelitian Lapangan												
3	Penulisan Tesis												
4	Sidang Tesis												

Adapun tempat penelitian yang digunakan adalah Kantor SAMSAT Kota Banjar yang beralamat di Jl. Grilya Pamongkoran, Kecamatan Banjar, Kota Banjar, Jawa Barat dan juga di instansi terkait, yakni Kantor Pusat Bapenda Jabar yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 528, Kota Bandung, Jawa Barat.