

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, Dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administratif dan manajemen dalam (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND, 2011). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai karakteristik bahwa keadaan kewajar atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak diubah baik dalam bentuk simbol atau bilangan.

Bentuk penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Metode deskriptif (dalam (Sukardi, 2003)) memusatkan penelitian pada bermacam masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, lalu mendeskripsikan fakta-fakta terkait masalah yang diselidiki dan diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat. Penelitian ini menjelaskan sebuah keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisa tentang Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

#### **B. Definisi Konsep**

Konsep merupakan istilah yang di peruntukan guna menggambarkan situasi yang sesuai dengan situasi dilapangan dalam menjadi pertimbangan pada sebuah penelitian. Adapun definisi konsep dari penelitian tentang Efektivitas Program Pelayanan Publik

Samsat DTD “*Door to Door*” Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, Sebagai berikut :

1. Program adalah serangkaian rencana yang di buat untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.
3. Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang berkegiatan sebagai penyelenggara registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang terintegrasi dengan Kantor Samsat.
4. DTD “*Door to Door*” adalah program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Samsat Wilayah Palembang I dari pintu ke pintu.
5. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor merupakan orang pribadi dan/atau badan yang dikenakan pajak kendaraan bermotor.

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi pada tujuan penelitian yang dilakukan. Fokus pada penelitian ini adalah menjelaskan dan menguraikan Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan P9engelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Fokus penelitian ini dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

**Tabel 3. Fokus Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas Pembayaran	Efektivitas Program	1. Pemahaman Program	1. Sosialisasi pemahaman program SAMSAT DTD

Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan dari Pintu ke Pintu ( <i>Door to Door</i> ) di Samsat Wilayah Palembang I			“Doort to Door” di Samsat Wilayah Palembang I.
		2. Tepat Sasaran	1. Kesesuaian dengan kriteria program. 2. Adanya panduan dalam pelaksanaan program.
		2. Tepat Waktu	1. Keberlangsungan program mulai dari perencanaan sampai implementasi program.
		3. Tercapainya Tujuan	1. Meningkatnya kesadaran wajib pajak di wilayah Samsat Palembang I.
		4. Perubahan Nyata	1. Berkurangnya jumlah para wajib pajak yang menunggak dalam kewajiban membayar pajak kendaraan 2. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I.

#### D. Data dan Sumber Data

Untuk mengetahui jenis dan sumber data yang digunakan dalam proses penelitian, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

##### a. Data

Data adalah catatan atas kumpulan dari berbagai fakta. Data ditinjau dari jenisnya yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat verbal. Maksudnya data kualitatif memberikan informasi mengenai suatu keadaan melalui pernyataan atau kata-kata tidak berbentuk nominal. Sedangkan, data kuantitatif adalah data yang menggambarkan suatu informasi atau keadaan dalam wujud angka.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data paling utama dalam penelitian kualitatif adalah rangkaian kata-kata dan perilaku, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya, adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

##### 3. Data Premier

Data Premier merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari penelitian pada saat dilapangan yang dilakukan dengan pendekatan kepada badan atau instansi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

##### 4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan terhadap data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, yaitu berupa catatan ataupun laporan kuantitatif instansi setempat.

Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan informasi yang di perlukan dari materi sejenis dokumen yang berkenaan dengan masalah yang sedang diteliti.

#### **E. Informasi Penelitian (*Key Information*)**

Informasi penelitian merupakan orang-orang atau narasumber yang terlibat dalam penelitian yang dapat memberikan informasi serta memiliki pengetahuan terhadap objek yang diteliti. Syarat Key Informan adalah orang yang terlibat langsung dan

menguasai dalam Efektivitas Program Samsat DTD “*Door to Door*” di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Menurut (Moleong, 2005) key informan merupakan mereka yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti dan dapat memberikan saran tentang sumber pendukung yaitu bukti serta dapat menciptakan suatu sumber daya yang bersangkutan. Key Informan yang dipilih harus mampu mengerti serta memahami tiap tahapan serta prosesnya hingga akhir evaluasi. Dengan begitu informant peneliti memiliki wewenang untuk memberikan informasi tentang Pelaksanaan Program Samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang terdiri dari empat kecamatan yaitu, bukit kecil, ilir barat I, ilir barat II, dan ilir timur I. Dengan demikian yang menjadi sumber informant penelitian dalam pelaksanaan program Samsat DTD “*Door to Door*” di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, adalah sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.
2. Kasi Penagihan dan Pendataan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.
3. Staff Penagihan dan Pendataan Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” Wilayah Palembang I.
4. Para Wajib Pajak di lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2010) teknik

pengumpulan data pada penelitian ini sendiri yaitu dengan cara, depth interview (wawancara secara mendalam), observasi (pengamatan), dokumentasi dan studi kepustakaan.

2. Wawancara merupakan pertemuan dua orang melalui proses interaksi dan komunikasi untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga bisa mendapatkan dikonstruksi makna dalam suatu topik pembicaraan tertentu. Menurut (Singarimbun, 2012) dalam proses wawancara ditentukan oleh beberapa faktor interaksi yang dapat mempengaruhi arus informasi. Peneliti sendiri akan melakukan proses wawancara dengan beberapa informan peneliti antara lain, Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, Kasi Pendataan dan Penagihan, serta Para Staff Pendataan dan Penagihan.
3. Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2011:226). Observasi sendiri merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan objek yang akan diteliti. Peneliti dalam hal ini memiliki pedoman untuk dapat mengamati secara langsung lokasi penelitian dan kondisi yang ada dilapangan terkait Pelaksanaan Program Samsat DTD "*Door to Door*" yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatann Daerah Wilayah Palembang I pada tahun 2021.
5. Dokumentasi merupakan metode penelitian dengan melihat dan mempelajari secara langsung dokumen yang berkaitan dengan peneliti. Sugiono (2011:240) mengatakan dokumen merupakan bias yang berbentuk tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini peneliti mempelajari berbagai dokumen, peraturan, laporan yang berkaitan dengan penelitian serta studi pustaka yakni pengambilan data berupa rujukan yang didapattkann dari buku-buku serta peraturan perundang-undangan sebagai dasar teori yang berkaitan dengan Efektivitas Program

Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Terhadap Para wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

6. Studi Kepustakaan dimana merupakan semua usaha yang dikerjakan oleh peneliti untuk bisa mengumpulkan informasi yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti, buku-buku ilmiah, laporan penelitian, skripsi dan tesis, jurnal ilmiah, peraturan-peraturan dan sumber-sumber tertulis baik yang tercetak maupun elektronik yang berkaitan dengan penelitian, Efektivitas Program Samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang didapatkan dalam wujud data kualitatif berbentuk kumpulan wujud kata dan bukan dalam bentuk angka serta tidak dapat disusun dalam kategori atau struktur klasifikasinya. Data kualitatif dapat diperoleh dalam berbagai macam metode baik wawancara, observasi, telaah dokumen hingga pita rekaman yang telah diproses terlebih dahulu sehingga siap untuk digunakan. Analisis kualitatif yang biasanya menggunakan kata sebelumnya telah disusun kedalam teks yang diperluas dan tanpa menggunakan perhitungan matematis atau statistik sebagai alat bantu dalam menganalisis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai hal yang saling menjalin dari siklus dan interaksi baik sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data penelitian dalam bentuk sejar

yang membangun wawasan umum yang dikenal dengan analisis dalam (Silalahi, 2009).

Adapun penjelasan dari ketiga alur tersebut yaitu.

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan perubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan, dimana proses ini berlangsung secara kontinyu selama penelitian berlangsung.
2. Penyajian data merupakan himpunan informasi yang tersusun secara terpadu dan dipahami yang dapat memberi kemungkinan dilakukannya sebuah penarikan kesimpulan. Penyajian data ini menuntut seorang peneliti untuk dapat menerjemahkan data kasar ke dalam bentuk tulisan.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah sebuah kesimpulan yang masih bersifat sederhana yang akan berubah bila tidak ditemukannya berbagai bukti yang kuat untuk mendukung saat tahap pengumpulan data selanjutnya. Tapi apabila kesimpulan yang akan dikemukakan saat tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan alur pikir dalam memahami secara keseluruhan karya tulis. Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab dengan urutan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan penjelasan tentang acuan teori, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat yang menjadi pendukung pada penelitian Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” terhadap Para Wajib Pajak



Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori rujukan dalam penelitian yang kemudian akan menghasilkan suatu kerangka pemikiran untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “Door to Door” terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan tentang metode penelitian dan sistematisasi penelitian. Metode penelitian mempunyai fungsi sebagai landasan dalam memperoleh data yang akan dicari untuk membantu menganalisis masalah yang ada

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian terkait dan merupakan inti dari penulisan yang berisi analisa data dari hasil penelitian lapangan yang didapatkan melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi terkait penelitian yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab penutup adalah bagian akhir dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang ditujukan sebagai bahan perbaikan terhadap pihak-pihak yang terlibat dengan penelitian.