

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2011: 8) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah yang hasilnya lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan menggambarkan/mendeskripsikan kejadian penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta termasuk adanya faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi jalannya penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini berupaya mengemukakan data dan fakta yang terjadi dalam penyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan SAMSAT Kota Yogyakarta sebagai penyedia layanan kepada wajib pajak sebagai pengguna layanan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kota Yogyakarta yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar 15 Yogyakarta. Penelitian dimulai pada tanggal 7 Maret 2013 dan selesai pada tanggal 17 April 2013. SAMSAT Kota Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena SAMSAT Kota Yogyakarta merupakan instansi yang

berwenang dan bertugas menangani pemungutan pajak kendaraan bermotor serta memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat di Kota Yogyakarta.

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi tehadap informan penelitian. Sedangkan menurut Lofland (dalam Moleong, 2010: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati.

Data primer dikumpulkan melalui pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor yaitu penyelenggara pelayanan (pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta) dan masyarakat/wajib pajak yang sedang diberi layanan di SAMSAT Kota Yogyakarta untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan kendaraan bermotor.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang sudah diolah yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan antara lain dokumen-dokumen resmi yang ada di SAMSAT Kota Yogyakarta, dokumentasi kegiatan yang semuanya terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penggunaan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang

telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara. Dokumen yang didapatkan dari hasil penelitian ini antara lain:

- a. Himpunan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 dan 31 Tahun 2011
- b. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap
- c. Rekapitulasi Penerimaan Pendapatan SAMSAT Kota Yogyakarta
- d. Lampiran Keputusan Tim Pembina SAMSAT Pusat
- e. Jadwal Pelayanan Bus SAMSAT Keliling di wilayah Kota Yogyakarta

D. Informan Penelitian

Informan penelitian disini merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga data yang dihasilkan dapat akurat. Informan dalam penelitian ini dipilih dan ditentukan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah para pegawai yang ada hubungannya dengan penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta. Peneliti juga akan memilih informan dari masyarakat yaitu dengan sengaja mencegat beberapa orang/ wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang mengurus atau sudah selesai dalam pengurusan pajak kendaraan

bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bapak Totok Jaka Suharto, SH (Kasi Pendaftaran dan Penetapan SAMSAT Kota Yogyakarta)
- b. Bapak Haryanto, SH (KaSubditregident SAMSAT Kota Yogyakarta)
- c. Ir. Naniek Pudjiastuti (Kasi Pembukuan dan Penagihan SAMSAT Kota Yogyakarta)
- d. Sepuluh (10) Informan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta yang dipilih secara acak sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu Bapak JK, Ibu TM, Bapak SYN, Bapak WRT, Bapak KR, Mas YP, Mbak YNS, Mas DN, Bapak RNG, dan Ibu MRY.

E. Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian membutuhkan beberapa instrument untuk mendapatkan data yang valid. Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif peneliti merupakan instrument kunci/ utama dalam penelitian ini. Sebagai instrument utama, peneliti juga melakukan validasi dengan cara terlebih dahulu memahami metode penelitian kualitatif dan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Penelitian ini dimulai dengan peneliti terjun langsung ke lapangan yaitu ke SAMSAT Kota Yogyakarta untuk melakukan pengamatan/observasi guna memperoleh data dari informan yaitu pejabat SAMSAT Kota Yogyakarta yang berwenang atas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan wajib pajak kendaraan bermotor serta berusaha memahami keadaan situasi dan kondisi

pelayanan pajak yang dilakukan. Peneliti juga memerankan pengamat pasif yaitu diam pada waktu tertentu, hanya mencatat jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Penggunaan peran pasif diharapkan kehadiran peneliti tidak merubah keadaan jalannya pelayanan di SAMSAT Kota Yogyakarta. Selain itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu pedoman wawancara, alat perekam dan buku catatan lapangan yang digunakan untuk melengkapi data penelitian serta dapat menunjang keabsahan hasil penelitian.

Guna mempermudah merumuskan pedoman wawancara maka diperlukan kisi-kisi instrument penelitian. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Kisi-kisi	Deskripsi
Indikator Pelayanan Publik	Efektivitas	Penetapan tujuan, visi, misi dan standar dalam bentuk target dan sasaran pelayanan.
	Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pencapaian output dengan input (sumber daya) minimal. b. Proses pelayanan yang cepat dan mudah. c. Penggunaan inovasi teknologi informasi dalam pelayanan
	Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna pelayanan b. Daya tanggap aparat terhadap harapan, aspirasi, keluhan serta tuntutan masyarakat.
	<i>Reliability</i>	Keakuratan waktu dan biaya pelayanan
	<i>Tangible</i> (ketampakan fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. b. Sumber daya manusia/ petugas pelayanan yang ada

Sumber : Diadaptasi dan diolah dari Ratminto (2010: 178-185)

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data (Moleong, 2010:241) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

1. Observasi/Pengamatan

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi/pengamatan terhadap jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta. Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Sugiyono (2011:166-167) menjelaskan bahwa dengan observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat penuh dalam aktivitas orang-orang yang sedang diamati.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati jalannya kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang sedang berlangsung di SAMSAT Kota Yogyakarta. Peneliti mengamati perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan mengamati perilaku wajib pajak yang sedang mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta. Selain itu dalam melakukan pengamatan, peneliti sesekali melakukan interaksi dengan masyarakat/wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di SAMSAT Kota Yogyakarta. Dalam observasi ini juga menggunakan instrument penelitian yaitu pedoman wawancara.

2. Wawancara

Wawancara diperlukan dalam penelitian ini yaitu untuk dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Dengan teknik ini wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara namun wawancara dapat dikembangkan sesuai alur kondisi yang ada.

Penggunaan teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali data dan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor secara langsung bertatap muka dengan informan penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor yaitu Bapak Totok sebagai Kasi Pendaftaran dan Penetapan, Bapak Haryanto sebagai KaSubDirregident, dan Ibu Nanik sebagai Kasi Penagihan dan Pembukuan SAMSAT Kota Yogyakarta. Untuk menambah kelengkapan data peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di SAMSAT Kota Yogyakarta sedang mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pemilihan wajib pajak yang diwawancarai dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian dimana peneliti mendatangi wajib pajak untuk melakukan wawancara secara langsung dan menunggu di ruang tunggu persis di depan loket-loket pendaftaran, penetapan, pembayaran dan pengesahan STNK. Beberapa wajib pajak menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Bapak JK, Ibu TM, Bapak SYN, Bapak WRT, Bapak KR, Mas YP, Mbak YNS, Mas DN, Bapak RNG, dan Ibu MRY. Wawancara kepada pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta dilakukan setelah waktu pelayanan selesai yaitu antara jam 13.00 sampai jam 14.30 dan tidak dilakukan setiap hari mengingat kesibukan Bapak dan Ibu pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta. Sedangkan wawancara kpada wajib pajak dilakukan pada saat waktu pelayanan berlangsung dengan mendapatkan ijin dari pihak SAMSAT Kota Yogyakarta terlebih dahulu. Wawancara

dilakukan antara jam 9.00 sampai dengan jam 12.30 WIB dan dalam satu hari dapat melakukan wawancara dengan dua sampai tiga orang wajib pajak.

3. Studi Dokumentasi

Moleong (2010:217) menjelaskan dokumen dalam penelitian digunakan sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2010:217) dokumen digunakan untuk keperluan penelitian karena alasan : (1) Dokumen digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong, (2) berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian, (3) berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks, (4) dokumen harus dicari dan ditemukan, (5) hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Karena keterbatasan waktu peneliti mencari tambahan data dari buku, dokumen SAMSAT Kota Yogyakarta, data di server, dan data-data terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor yang tersimpan di SAMSAT Kota Yogyakarta.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Moleong (2010 : 327) membagi kriteria keabsahan data menjadi empat macam yaitu : kreadibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (tranferability), kebergantungan(dependibility), kepastian (konfirmability). Dalam penelitian

kualitatif ini memakai kriteria pengecekan keabsahan melalui kredibilitas (kepercayaan). Kreadibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Teknik yang digunakan untuk mencapai kredibilitas dalam penelitian adalah triangulasi.

Triangulasi (dalam Moleong, 2010 : 330) merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untuk pengecekan atau pembanding terhadap data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin (dalam Moleong, 2010 : 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber dan metode. Patton (dalam Moleong, 2010:330) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dijelaskan lebih lanjut bahwa teknik pemeriksaan keabsahan dengan sumber dapat didapat dengan jalan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode seperti dijelaskan Patton (dalam Moeleong, 210:331) terdapat dua strategi dalam triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan dan mengecek ulang data hasil wawancara yang diperoleh dari informan dan materi wawancara yang sama namun dalam waktu yang berbeda. Sedangkan triangulasi metode digunakan peneliti pada saat membandingkan hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lainnya serta mengecek temuan peneliti selama pengamatan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Patton (dalam Moelong, 2010:280) menjelaskan teknik analisis data sebagai proses kategori urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar serta membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola

uraian dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian. Sedangkan menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2010:280), analisis data merupakan proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang di saranakan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut. Dijelaskan lebih lanjut bahwa dalam merinci usaha secara formal untuk menemukan tema lebih menitikberatkan sedangkan definisi yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Berdasarkan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data dalam penelitian ini yang mengacu pada masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan melakukan pemilihan atau memilah-milah data yang akan digunakan, pengeditan, menyederhanakan dan mengelompokkan data-data kasar yang muncul dari catatan di lapangan.

Dalam reduksi data, peneliti mengelompokkan makna pernyataan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dirasakan memiliki nilai sama. Selanjutnya, pernyataan yang tidak relevan dengan topik dan pertanyaan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor maupun pernyataan yang bersifat tumpang tindih dihilangkan. Setelah dikelompokkan data lalu

disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam tentang penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor guna memudahkan pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

2. *Display* data

Display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang berbentuk matrik atau pengkodean, dari hasil reduksi data dan *display* data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data. Dalam penelitian ini dengan adanya *display* data peneliti dapat memperhatikan hasil penelitian secara lebih detail dan menyeluruh sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bagaimana pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Untuk menetapkan kesimpulan yang lebih beralasan dan tidak lagi berbentuk kesimpulan yang coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan *memberchek*, triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian.