

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kuantitatif. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta. Lalu pengertian lain mengenai penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan menurut Masri Singarimbun (1998:3), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel.

Dari pengertian diatas maka penulis menggunakan penelitian secara deskriptif pada tesis ini. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan menterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatannya.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dari bulan Maret s.d Mei 2017.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak air bawah tanah di Kota Medan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 386

wajib pajak. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih sampel (Arikunto, 2010).

Berdasarkan pendapat tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah populasi yang telah ditentukan wajib pajak air bawah tanah pada tahun 2016 yaitu sebanyak 39 wajib pajak.

3.4. Variabel dan Operasionalisasi Konsep

Untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kualitas pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya yang meliputi fenomena dengan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Reliability (Keandalan)
- b. Responsiveness (Daya tanggap)
- c. Assurance (Jaminan)
- d. Empathy (Empati)
- e. Tangible (Bukti langsung)

Konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal khusus. Oleh karena konsep merupakan abstraksi, maka konsep tidak dapat langsung diukur atau diamati. Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian ini penulis mengelompokkan variabel menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Variabel Dependent (variabel terikat)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (dependent) adalah kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan wajib pajak serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan wajib pajak.

2. Variabel Independent (variabel bebas)

Variabel independen pada penelitian ini adalah terdiri dari :

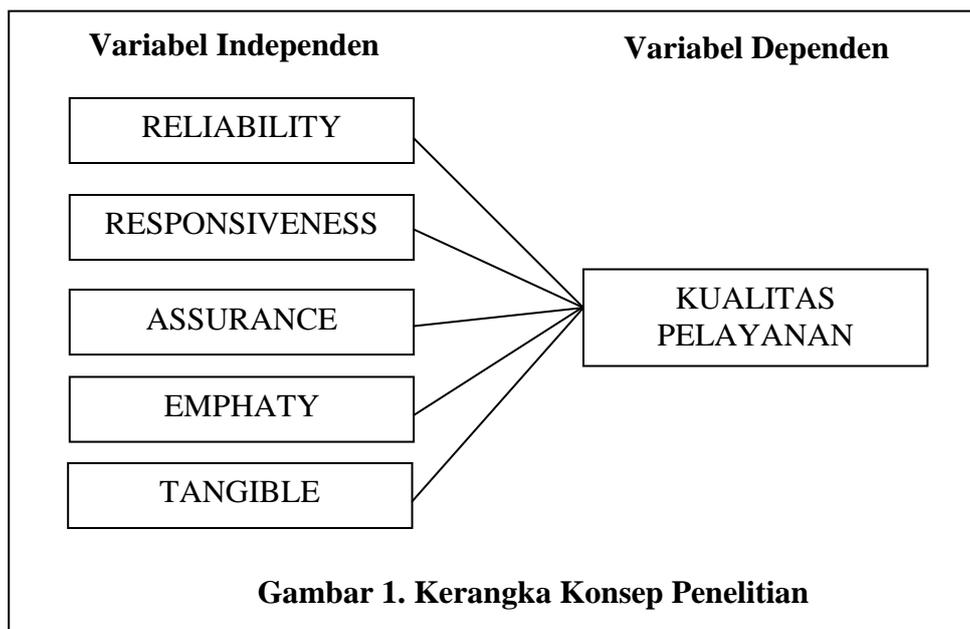
a. Realibility

1. Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan.
2. Pelayanan yang efisien dan akurat
3. Kemampuan memenuhi janji dalam pelayanan

b. Responseveness

1. Kecepatan pelayanan

2. Cepat tanggap dalam menanggapi masalah
 3. Memberi informasi yang jelas
- c. Assurance
1. Kerahasiaan data masyarakat
 2. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat
 3. Profesional dalam pekerjaan
- d. Emphaty
1. Memahami keinginan masyarakat
 2. Memberikan rasa aman
 3. Memberikan perhatian kepada masyarakat
- e. Tangibles
1. Kelengkapan sarana dan prasarana
 2. Kerapihan aparat
 3. Lokasi strategis



3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (Bungin, 2001:123). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini meliputi : observasi/pengamatan dan penyebaran kuesioner.

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari hasil pengamatan langsung pada obyek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Pengamatan Langsung (Observasi)

Dalam kegiatan observasi ini, pengamatan yang dilakukan bukan sekedar mengamati sesuatu namun pengamatan dalam penelitian harus berada dalam lingkup kegiatan ilmiah.

2. Penyebaran Kuesioner

Data yang diperoleh dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada subjek yang diteliti. Daftar pertanyaan berisi jawaban yang telah disusun sedemikian rupa agar tidak menimbulkan keraguan bagi responden yang diminta pendapatnya atau data yang diperoleh dari pertanyaan tertulis kepada responden tentang hal-hal yang diketahui dari masalah penelitian.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan kutipan-kutipan dari berbagai sumber yang relevan. Kegunaan data sekunder ini adalah untuk mendukung kapasitas argumentasi dan fakta dalam

penelitian. Adapun prosedur pengumpulan data sekunder yang dilakukan antara lain adalah :

1. Studi dokumentasi; Studi dokumentasi ini diantaranya menyangkut pengamatan kearsipan, baik catatan-catatan program, walaupun laporan-laporan pelaksanaan yang ada pada instansi berwenang
2. Studi Pustaka; Penelitian ini memanfaatkan dokumen-dokumen yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku bacaan, artikel di internet dan tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh sebagai data sekunder.

3.6. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, dilakukan dengan memperinci data-data sekaligus menyajikan persentase dari masing-masing jawaban responden, maka setiap pertanyaan akan diberikan empat alternative jawaban. Kemudian dari empat alternative jawaban yang disediakan, akan diberikan skor sebagai berikut :

- Untuk jawaban alternative (1), sangat baik : diberi skor 4
- Untuk jawaban alternative (2), baik : diberi skor 3
- Untuk jawaban alternative (3), kurang baik : diberi skor 2
- Untuk jawaban alternative (4), tidak baik : diberi skor 1

Dalam analisa tabel tunggal ini akan dicari nilai rata-rata tiap data yang disajikan pada tabel dengan cara :

$$\frac{\text{Nomor Rangking}}{\text{Jumlah Re sponden}} \times \text{Frekuensi}$$

Dan setelah data-data selesai dianalisa dalam tabel tunggal maka akan dicari nilai dari rata-rata variabel kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mencari nilai intervalnya digunakan dengan cara :

$$\frac{\text{Rangking Tertinggi}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Sehingga dapat ditentukan patokan nilai variabel yang diteliti sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Skor, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Skor	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -1,75	D	Tidak baik
2	1,76 -2,51	C	Kurang baik
3	2,52 – 3,27	B	Baik
4	3,28 – 4,03	A	Sangat baik