

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, serta memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, peneliti harus memahami terlebih dahulu dasar-dasar yang menjadi tumpuan berfikir dalam menggunakan metode penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (Sugiyono, 2014: 13) adalah seperti berikut: 1) dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci. 2) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. 3) penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome. 4) penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. 5) penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Sedangkan menurut Erikson (Sugiyono, 2014: 14) menyatakan bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: 1) metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, 2) peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, 3) mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, 4) melakukan analisis reflektif terhadap

berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan 5) membuat laporan penelitian secara mendetail.

3.2 FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiono, 2014: 209) adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Jenis – jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
2. Penerapan jenis layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

3.3 LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam, Batam Center Jalan Engku Putri No. 8, Kepulauan Riau, Indonesia. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini ialah dikarenakan peningkatan jumlah penggunaan kendaraan bermotor di Kota Batam akan berpengaruh dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

3.4 SUMBER DATA

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215) dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber – sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, diperoleh langsung dari narasumber melalui hasil wawancara dengan:
 1. Bapak Syaripuddin sebagai Ketua Kasi Penerimaan dan Penetapan
 2. Bapak Dermawan sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
 3. Bapak Doni Eka Putra sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
 4. Bapak Raja Izkar sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
 5. Bapak Hendra sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
 6. Bapak Sofiyon sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
 7. Bapak Arisman sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
 8. Bapak Said Nordiansyah sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Keliling
 9. Bapak Abdul Majid sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batu Aji
 10. Ibu Sri Handayani sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Corner BCS
- b. Data Sekunder, diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan, dan jurnal.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Gunawan (2013: 141) secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Batam
- b. Wawancara/interview. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makan dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Ketua Kasi Penerimaan dan Penetapan, unit pelayanan, serta masyarakat yang melakukan pelayanan.
- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku-buku yang mendukung penelitian.

3.6 METODE ANALISIS DATA

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

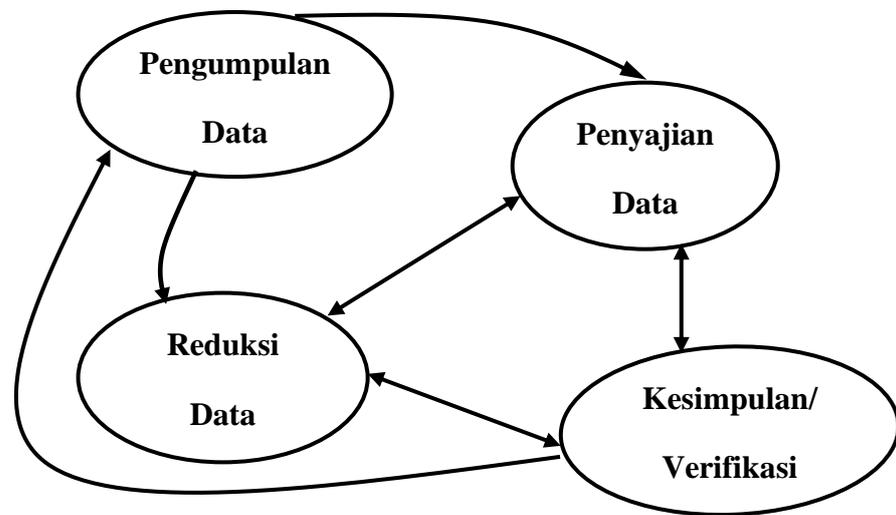
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data (*interactive model*)
Sumber : Sugiyono, 2014: 247