

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Rakha, Panangkalaan, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Kode Pos 71471.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas. kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh terkait dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Sansat Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya atau mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (observasi) dan wawancara yang dilakukan penulis tentang kualitas pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut Sugiyono (2018:456) "Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer".

- b. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Adapun teknik yang dilakukan peneliti dalam menentukan sumber data, para informan yaitu menggunakan teknik accidental sampling adalah bentuk sampling dengan mendasarkan diri secara kebetulan saja.

umumnya dilakukan saat penelitian berlangsung. *Accidental sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Kelemahan dari metode ini adalah sangat mungkin sampel yang diperoleh tidak representatif dan bias, sehingga tidak mungkin untuk menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi berdasarkan metode ini. Sebagaimana telah diuraikan bahwa *accidental sampling* adalah teknik *sampling* non-random namun tanpa kriteria khusus, pengaplikasiannya masih mengundang perdebatan. Menurut Sugiyono (2016:85) “*Accidental sampling* adalah mengambil Informan sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Adapun jumlah informan yang digunakan sebanyak 12 orang.

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Maqdis Pilatia, S.Sos	Kepala UPPD SAMSAT
2	Yudha Aditya Wicaksono, S.STP.,M.E	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPPD Amuntai
3	Sri Mahyuni Kusumari. S.AP.,M.AP	Kepala Pelayanan Pkb/Bbnkb Amuntai
4	Achmad Rifa'i.S.ST	Pengadministrasi Penerimaan Pajak
5	Anita,S.T.r.S.I	Pengadministrasi Penerimaan Pajak
6	Gusti Rahmatullah, S.AP	Pelayanan Perpajakan Kendaraan Bermotor

7	Osman, S.Sos	Polri
8	Noorrifansyah, S.E	Jasa Raharja
9	Putra	Masyarakat
10	Mahfuji	Masyarakat
11	Siti Muslihah	Masyarakat
12	Yayan	Masyarakat
Jumlah		12 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu penelitian yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama.

Desain operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63)	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	a. Penampilan b. Sarana dan prasarana
	2. Kehandalan (<i>Reability</i>)	a. Ketepatan Waktu b. Penyediaan Jasa c. Penanganan Masalah
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Memberikan Pelayanan yang cepat b. penyampaian informasi
	4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	a. Kesopan santunan b. Rasa Percaya c. Pelayanan yang ramah
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Memberikan perhatian b. Kebutuhan Pelanggan

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan

mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menurut Sugiyono (2018:229) "Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-alam yang lain." Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya. Menurut Sugiyono (2018:467) "Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat." Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Menurut Sugiyono (2018:476) "Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan

angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dari hasil penelitian Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018:246) ”Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Menurut Milles, Huberman, & Saldaña (2018) kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data temuan lainnya. Kondensasi bertujuan untuk membuat data penelitian menjadi lebih kuat. Kondensasi data terjadi secara terus menerus selama kegiatan penelitian dilakukan. Kondensasi data juga dapat diartikan sebagai bentuk analisis data yang bertujuan untuk mempertajam, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa didapatkan kesimpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Menurut (Sugiyono, 2018:249) "Penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif". Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) "kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan". Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Data yang valid dapat diperoleh dengan melakukan uji kredibilitas terhadap hasil data hasil penelitian sesuai dengan prosedur uji dalam penelitian kualitatif. Adapun macam-macam pengujian kredibilitas menurut Sugiyono (2017:271) antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

1. Perpanjangan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti.
2. Meningkatkan ketekunan, pengamatan yang cermat dan berkesinambungan merupakan wujud dari peningkatan ketekunan yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini bertujuan guna meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh.
3. Tringulasi, merupakan teknik yang mencari pertemuan pada satu titik tungan informasi dari data yang terkumpul guna guna pengecekan dan pembanding terhadap data yang telah ada.
4. Analisis Kasus Negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
5. *Membercheck*, ini adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data atau informan.

