

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penulis mengambil lokasi penelitian pada kantor Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang beralamat di Jl. Abdul Muis Ridhani No. 46 Kelurahan Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, Telp. (0517) 413 Fax. (0517). Email: uppdbarabai@gmail.com Kode Pos 71313 Sosial Media: @uppd\_barabai.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian berupa metode penelitian deskriptif kualitatif. Melalui pendekatan ini, penulis diharapkan mampu menghasilkan data yang bersifat deskriptif, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi tanpa menyangkut angka atau statistik. Pendekatan ini mengutamakan pemahaman terhadap konteks sosial, persepsi wajib pajak (WP) dan motivasi dibalik kebijakan pelayanan PKB di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah atau kejadian yang terjadi dilapangan.

#### **C. Tipe Penelitian**

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus, yaitu bertujuan untuk memberi gambaran atau menyajikan tentang kondisi objek sebenarnya dengan harapan memperoleh pemahaman yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, pendekatan ini memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif,

baik tertulis maupun lisan dari individu terkait, seperti persepsi wajib pajak terhadap pelayanan PKB di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung dilapangan yang bersumber dari seluruh informasi terkait lokasi penelitian, data primer dikumpulkan dari interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*), untuk mengumpulkan data dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, serta arsip yang relevan dengan penelitian. Pada penelitian ini, data sekunder digunakan untuk memberi konteks dan kebijakan pelayanan PKB di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

##### **3. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik dengan cara tertulis maupun lisan.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi, maka sumber data disebut informan, informan ialah orang yang memberikan informasi atau data kepada

peneliti terkait situasi dan kondisi latar belakang penelitian, serta orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti.

Penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan relevan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*).

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono 2019 : 289)

Pada penelitian ini, sumber data fokus pada Informan di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Febry Raharjo, S.Ip., M.M.	Kepala UPPD Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah	1 Orang
2	Yudha Aditya Wicaksono, S.STP., M.E.	Kepala Seksi PKB dan BBNKB	1 Orang
3	Yuke Van Mustapha	Layanan Dan Informasi Pengaduan	1 Orang
4	Iriadi, S.Sos	Pengolah Data dan Informasi Perpajakan	1 Orang

(1)	(2)	(3)	(4)
5	Muhammad Benny Saputra, S.Kom	Pengelola Database Perpajakan	1 Orang
6	Herman Effendi, A.Md., S.Kom	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang
7	Rahimah	Wajib Pajak	1 Orang
8	Muhammad Fitriansyah	Wajib Pajak	1 Orang
9	Fahriyanti	Wajib Pajak	1 Orang
10	Trie Noryanto	Wajib Pajak	1 Orang
11	Muhammad Yani	Wajib Pajak	1 Orang
12	Amrullah	Wajib Pajak	1 Orang
13	Siti Hanida Ernawati	Wajib Pajak	1 Orang
		<b>Total Informan</b>	<b>13 Orang</b>

*Sumber : Diolah Penulis 2025*

#### **E. Desain Operasional Penelitian**

Desain penelitian adalah kerangka metodologi yang dibuat untuk memahami setiap variabel penelitian sebelum dilakukan, untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki masalah serta mengumpulkan dan mengelola penyajian data secara sistematis. Berdasarkan Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi Pustaka, maka desain operasional penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Desain operasional penelitian

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan PKB Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Harbani Pasalong, 2019: 155)	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Konsistensi kualitas pelayanan
	2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Kesigapan petugas dalam memberikan bantuan atau penjelasan b. Kecepatan petugas dalam menangani proses pelayanan tanpa harus diminta berulang kali.
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian)	a. Kesopanan dan keramahan petugas b. Rasa aman selama proses pelayanan
	4. <i>Empathy</i> (empati)	a. Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan Wajib Pajak b. Sikap petugas terhadap masing masing Wajib Pajak
	5. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan, Ketersediaan sarana penunjang (kursi, papan informasi, dll) b. Kerapian dan penampilan petugas

Sumber : Diolah Penulis 2025

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau langkah yang sangat penting digunakan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, karena kualitas hasil penelitian sangat bergantung pada ketepatan metode yang digunakan dalam memperoleh data. Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:145), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan memanfaatkan indera manusia maupun alat bantu untuk memperoleh data yang diperlukan. Berdasarkan definisi ini, observasi langsung dilakukan di Kantor Samsat Barabai selama penelitian kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (HST). Observasi menggunakan indera penglihatan untuk mengamati kondisi fisik, interaksi, dan fasilitas, indera pendengaran untuk mendengar percakapan petugas-wajib pajak (WP). Observasi ini dilakukan selama jam operasional 08.00-14.00 WIB, dengan fokus pada fenomena masalah dan dimensi SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, Harbani Pasalong, 2019: 155).

## 2. Wawancara

Menurut Moleong (2021:186), Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan secara langsung antara dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dapat dicatat atau direkam untuk keperluan dokumentasi dan analisis data. Berdasarkan definisi ini, wawancara dilakukan sebagai "percakapan" langsung antara pewawancara/peneliti interviewer dan interviewee (petugas Samsat dan WP) di Kantor Samsat Barabai, dengan maksud menggali

persepsi subjektif tentang kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

### 3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2021:216), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berlalu berupa tulisan, gambar, arsip, serta karya-karya monumental dari seseorang. Berdasarkan definisi ini, dokumentasi dilakukan sebagai pengumpulan data sekunder dari "catatan peristiwa yang berlalu" di Kantor Samsat Barabai, Dokumentasi meliputi gambar (foto fasilitas dan proses pelayanan).

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses sistematis dalam mengelola data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini meliputi penyusunan data ke dalam pola tertentu, memilih data yang relevan, serta membuat kesimpulan sehingga memudahkan pemahaman baik bagi peneliti maupun orang lain.

Pada penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:321) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, pengumpulan data, dan penyajian data yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.

#### 2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan rangkaian kalimat yang

disusun secara logis dan sistematis, oleh karena itu mengumpulkan data yang sudah direduksi dalam bentuk yang terorganisir sehingga mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data sebagai dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain dari data yang harus diuji.

## H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2022:185), uji kredibilitas data menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dengan kenyataan yang sebenarnya dilapangan, hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

### 1. Memperpanjang Masa Pengamatan

Perpanjang pengamatan berarti peneliti Kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun baru. Dengan perpanjang masa pengamatan, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin erat, semakin akrab, sehingga informasi yang diperoleh lengkap dan tidak ada yang disembunyikan.

### 2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan observasi secara lebih cermat, rinci, dan berkesinambungan sehingga data yang diperoleh benar benar akurat dan sesuai dengan kenyataan.

### 3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pemeriksaan keabsahan data dan pembanding data hasil

wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 4. Analisa Kasus Negatif

Analisa Kasus Negatif dilakukan dengan cara mencari data atau informasi yang berbeda atau membandingkan dengan data yang sudah diperoleh. Jika tidak ada data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, maka data yang ditemukan tersebut akurat atau dapat dipercaya.

#### 5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contohnya, data hasil wawancara didukung dengan rekaman hasil wawancara dengan informan, sedangkan data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan didukung dengan foto-foto, alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, dan alat rekam suara) sangat diperlukan sebagai bukti pendukung untuk meningkatkan kredibilitas data.

#### 6. Mengadakan Member Check

Member Check adalah proses pengecekan ulang data yang diperoleh peneliti kepada informan, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Apabila data yang dicatat peneliti sesuai dengan kenyataan dan maksud informan, maka data tersebut dianggap valid. Namun, jika informan menemukan ketidaktepatan, maka peneliti akan memperbaiki atau menyesuaikan data kembali.