

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan metode kuantitatif, untuk pengumpulan datanya peneliti menggunakan data primer. Menurut Umar (2014) penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini agar lebih sistematis dalam mengumpulkan data, peneliti telah terlebih dahulu menyusun kuesioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak. kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup dengan bentuk pertanyaan berbentuk positif (*Favorable*). Tiap butir pertanyaan/pernyataan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawab yang tersedia.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor tahunan menggunakan e-samsat di kantor Samsat Jakarta

Pusat. Berdasarkan informasi yang didapat dari Unit Pusat Data dan Informasi yang ada di Bapenda bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan e-samsat sebanyak 74.738 unit kendaraan bermotor. Yang mendukung peneliti menggunakan populasi tersebut adalah salah satu definisi dari Sugiyono (2017:18) yang mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diambil kesimpulannya.

### 3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian suatu objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan suatu sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun dapat menjadi keliru, karena tidak dapat mewakili populasi.

Kriteria yang ditentukan pada penelitian ini untuk memilih sampel adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajaknya menggunakan e-samsat dan terdaftar pada Kantor Samsat Jakarta Pusat.
2. Responden tidak dibatasi apakah responden bekerja di samsat ataupun bukan, maka siapapun dapat diikutsertakan sebagai responden dalam penelitian ini.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditemukan ini ditentukan dengan rumus Slovin (Nurhindazah dan Kustanti, 2016) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{74.738}{1 + (74.738 \times 0,01^2)}$$

$$n = \frac{74.738}{748,38} = 99,8 / 100$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan perhitungan dari rumus tersebut, maka jumlah sampel yang ditentukan dengan taraf kesalahan 10% ialah sebesar 99,8 dibulatkan menjadi 100 wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Jakarta Pusat.

### **3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data**

Teknik untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan studi literatur.

#### **3.3.1. Kuesioner**

Dalam penelitian ini kuesioner ditujukan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Dilakukan dengan cara peneliti secara langsung mengajukan pernyataan atau pertanyaan tertulis atau kuesioner kepada responden yang berisikan tentang persyaratan, prosedur, kedisiplinan petugas, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan. Dimana responden yang dimaksud dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan e-samsat. Kuesioner yang disebar akan diberikan bersamaan dengan surat permohonan izin serta penjelasan mengenai tujuan penelitian yang dilakukan. Dalam penyebaran kuesioner juga disertakan dengan petunjuk pengisian yang mudah dipahami agar responden mudah dalam memberikan jawaban. Tiap butir pertanyaan atau pernyataan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawab yang tersedia.

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan Skala Likerts dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pernyataan yang positif sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skoring Skala Likert**

Pilihan Jawaban	SKOR
	<i>Favorable</i>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 3.3.2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang teori dan konsep dalam penelitian ini terkait permasalahan yang diteliti. Teori dan konsep dalam penelitian ini terkait mengenai konsep pelayanan publik, teori kepuasan, dan e-samsat.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi adalah petunjuk bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan dengan harapan tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel tunggal yaitu kepuasan pelayanan. Peneliti menggunakan delapan indikator yang dinilai dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan wajib pajak dalam menggunakan e-samsat, indikator tersebut diambil dari 14 standar pelayanan yang ada dalam mengukur kepuasan masyarakat (dalam hal ini

masyarakat yang dimaksud adalah wajib pajak) berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Depalan indikator tersebut akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pernyataan sebagai dasar pengukuran kepuasan pelayanan wajib pajak dalam menggunakan e-samsat.

**Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan 4. Kemampuan Petugas Pelayanan 5. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan 6. Kewajaran Biaya Pelayanan 7. Kepastian Biaya Pelayanan 8. Kepastian Jadwal Pelayanan	Likert

### 3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis statistik deskriptif.

#### 3.5.1. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian adalah kemampuan instrumen penelitian untuk mengukur objek penelitian. Uji ini digunakan untuk mengukur secara sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan

atau pertanyaannya mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pada tahap ini untuk memudahkan peneliti, uji validitas ini dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS 26 (Statistical Package for the Social Sciences 26)*.

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila :

1. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan valid
2. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid

### **3.5.2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen penelitian berkenaan pada tingkat kepercayaan atau keterandalan instrumen untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu kuesioner dikatakan andal apabila antara pertanyaan dengan jawaban seseorang dapat konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS 26 (Statistical Package for the Social Sciences 26)*. Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut :

3. Jika koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  maka pernyataan yang ditujukan dinyatakan andal
4. Jika koefisien *Cronbach Alpha*  $< 0,70$  maka pernyataan yang ditujukan dinyatakan tidak andal (Ghozali, 2018).

### **3.5.3. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dan berbentuk deskripsi semata. Penyajian data dapat berupa tabel atau distribusi frekuensi. Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori sangat puas, puas atau tidak puas.