

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu biasa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Penelitian difokuskan kepada Kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

#### **3.2 Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer didapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada dilapangan. Sugiyono (2006,p:129) dalam hal ini data berupa jawaban pada kuesioner penelitian yang diberikan kepada wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat orang atau lewat dokumen. Data sekunder umumnya berupa bukti atau catatan secara historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan, Sugiyono (2006,p:129). Data sekunder dalam penelitian ini data diperoleh dari Dinas pendapatan daerah kota Bandar Lampung yaitu berupa data wajib pajak atau Surat Pernyataan Pajak Terhutang dan data pencapaian target pajak

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Menurut sugiyono (2006,p:135) metode pengumpulan data adalah pengajuan data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **3.3.1 Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Teknik yang digunakan dalam metode ini adalah dokumentasi, yaitu dilakukan dengan mengkaji berbagai teori dan bahasan yang relevan dengan penyusunan skripsi ini seperti data yang bersumber dari berbagai referensi seperti literatur, arsip, dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian berupa teori tentang kualitas pelayanan pajak Dinas pendapatan daerah kota Bandar Lampung

#### **3.3.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Dalam metode penelitian lapangan menggunakan teknik kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara member pertanyaan tertulis kepada wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung

Jenis kuesioner tersebut adalah pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang jawabannya telah ditentukan sebelumnya, Sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan pada pertanyaan tersebut. Sedangkan pertanyaan tidak terstruktur adalah daftar pertanyaan yang member kebebasan kepada responden untuk menjawab pertanyaan itu dengan cara yang bebas, menurut pengertiannya sendiri, menurut logikanya sendiri, dengan memakai istilah dan gaya bahasanya sendiri.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

- |        |                       |        |
|--------|-----------------------|--------|
| 1. SS  | = Sangat Setuju       | Skor 5 |
| 2. S   | = Setuju              | Skor 4 |
| 3. N   | = Netral              | Skor 3 |
| 4. TS  | = Tidak Setuju        | Skor 2 |
| 5. STS | = Sangat Tidak Setuju | Skor 1 |

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di wilayah kota Bandar Lampung sebanyak 550,000 jiwa (Sumber Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung).

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013:81). Pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability* yang merupakan metode pengambilan sampel yang ditentukan sendiri oleh peneliti. Adapun cara yang digunakan peneliti dalam penarikan sampel adalah dengan penarikan sampel menggunakan teknik

*Sampling Purposive*. Teknik *Sampling Purposive* adalah penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, (Sugiyono, 2011:84). Untuk penentuan responden pada penelitian ini adalah wajib pajak /kuasa wajib pajak yang sudah merasakan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. Profil responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus *Slovin* adalah sebagai berikut :

$$n = \left[ \frac{N}{1 + Ne^2} \right]$$

Keterangan :

- N = Ukuran populasi
- n = Banyaknya sampel
- e = Persi (batas kesalahan)

Berdasarkan rumus diatas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil yaitu :

$$n = \frac{550.000}{1 + 550.000 (0.1)^2} = 99.98 = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 100 sampel.

## 1.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009,p.58) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik

kesimpulannya. Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal (*single variable*) yaitu variabel Kualitas Pelayanan

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Menurut Parasuraman, et al., dalam Purnama (2006:19) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Interval
		Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	
		Kehandalan ( <i>Releability</i> )	
		Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Langkah awal yang akan dilakukan dalam analisis ini adalah dengan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan mempergunakan kalkulator dan komputer program SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Sebelum melakukan perhitungan IPA dan CSI, maka kuesioner yang akan digunakan harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

### 3.7 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006,p:109) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden terpilih maka harus diadakan uji validitas terlebih dahulu pada butir – butir yang benar – benar mengukur apa yang diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur maka alat ukur tersebut semakin mengenai pada sasarnya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing – masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari korelasi pearson adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{(n\sum X^2) - (\sum X)^2\} \cdot \{(n\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r = Korelasi antar Variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total seluruh item

Prosedur Pengujian :

1. Ho : Data dari populasi berinstrument valid  
Ha : Data dari populasi berinstrument tidak valid
2. Bila sig > alpha(0,05) maka instrument tidak valid  
Bila sig < alpha (0,05) maka instrumen valid
3. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

4. Kriteria pengambilan keputusan pada uji validitas yaitu apa bila sig kurang dari alpha (0,05) maka dinyatakan valid, dan apa bila sig lebih besar dari alpha (0,05) maka dinyatakan tidak valid.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalan. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Jika alat ukur tersebut digunakan berkali – kali, dan hasilnya juga akan serupa. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

**Tabel 3.2**  
**Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

<b>Koefisien r</b>	<b>Reliabilitas</b>
0.8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
0.6000 – 0.7999	Tinggi
0.4000 – 0.5999	Sedang/Cukup
0.2000 – 0.3999	Rendah
0.0000 – 0.1999	Sangat Rendah

Sumber :Sugiyono (2009:183)

### 3.8 Uji Normalitas Sampel

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah data yang diperoleh berasal dari 1 populasi dengan distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan *One-Sampels Kolmogrov-smirnovtest* sebagai alat uji normalitas data.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Ho: data berdistribusi normal  
Ha: data berdistribusitidak normal

2. Jika nilai Sig > (0,05) normal  
Jika nilai Sig < (0,05) tidak normal
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Sosial Science*).
4. Kriteria pengambilan keputusan pada uji normalitas yaitu apa bila sig kurang dari alpha (0,05) maka dinyatakan tidak berdistribusi normal, dan apa bila sig lebih besar dari alpha (0,05) maka dinyatakan berdistribusi normal.

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang mana pada analisis ini penulis hanya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.9.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan (kinerja) Dinas Pendapatan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* . Adapun perhitungannya sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja

Yi : Skor penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran



unsur–unsure tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan konsumen. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Variabel X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertikal) masing-masing akan mengisi skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan. Untuk menjabarkan atribut–atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana:

- Xi : Skor rata-rata tingkat kinerja
- Yi : Skor rata-rata tingkat kepentingan
- Xi : Total skor tingkat kinerja
- Yi : Total skor tingkat kepentingan
- N : Jumlah responden

Selanjutnya untuk menentukan titik kordinat atau nilai rata – rata X dan rata – rata Y pada diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Yi}{K}$$

Keterangan :

- $\bar{X}$  : Rata – rata skor tingkat kinerja
- $\bar{Y}$  : Rata – rata skor tingkat harapan
- K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

Tingkat Kepentingan

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Tingkat Kinerja

**Gambar 3.1**  
**Kuadran Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan**

Keterangan:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsure jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum mampu melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga mengecewakan atau tidak puas.

Kuadran B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kurang penting tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.