

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan dan Metode Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Didasarkan pada karakteristik dan fokus masalah yang diteliti maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Noor (2011, hlm. 33) mengemukakan bahwa “pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia”. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pendekatan kualitatif membahas mengenai fenomena, kejadian, atau permasalahan yang ada dalam kehidupan manusia.

Dipilihnya pendekatan kualitatif ini tidak lain adalah untuk mengetahui sejauh mana program Samsat keliling terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan ini menekankan sifat realitas yang dapat terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti. Adapun menurut Bogdan (dalam Moleong, 2014, hlm. 3) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian kualitatif sifatnya terbuka dan mendalam untuk memperoleh data baik secara lisan ataupun tulisan untuk kemudian dideskripsikan dan dianalisis sehingga sesuai dengan tujuan penelitian.

David Williams (dalam Moleong, 2014, hlm. 5) menguraikan bahwa “penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah”. Dari uraian tersebut, penelitian kualitatif sebagai penelitian dalam konteks yang alami, dilakukan dengan menggunakan metode serta orang atau subjek yang terlibat didalamnya secara alamiah dan dilakukan secara wajar (*natural setting*).

b. Metode Penelitian

Pemilihan metode penelitian adalah merupakan langkah penting dalam merancang suatu desain penelitian. Hal ini dikarenakan

metode penelitian akan berpengaruh pada berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pada prinsipnya suatu penelitian memang harus bersifat ilmiah dan prosedural, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Noor (2011, hlm 34) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang”. Berdasarkan uraian tersebut, metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan situasi, kondisi objek bidang kajian yang terjadi saat sekarang.

Berkenaan dengan tujuan metode deskriptif, Azwar (2012, hlm. 7) mengemukakan pendapatnya mengenai tujuan metode deskriptif, yaitu:

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Dan yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasi.

Berdasarkan uraian di atas bahwa Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan karakteristik mengenai bidang tertentu, yang dituangkan baik dalam kata-kata. Menurut Tan (dalam Silalahi, 2012, hlm. 28) bahwa:

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan gejala dan atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat.

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa pemilihan metode deskriptif dalam penelitian ini yaitu karena penelitian ini bertujuan membuat gambaran secara sistematis berkenaan dengan implementasi program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bandung Barat Kota Bandung.

2. Instrumen Penelitian

a. Penelitian Sendiri

Salah satu yang terpenting dalam penelitian kualitatif adalah penelitian sendiri. Kelebihannya antara lain: pertama, peneliti dapat langsung melihat, merasakan, dan mengalami apa yang terjadi pada subjek yang akan ditelitinya. Kedua, peneliti akan mampu menentukan kapan penyimpulan data telah mencukupi, data telah jenuh, dan penelitian dihentikan. Ketiga, peneliti dapat langsung melakukan pengumpulan data, menganalisisnya, melakukan refleksi secara terus menerus, dan secara gradual membangun pemahaman yang tuntas tentang suatu hal.

b. Lembar Observasi

Lembar observasi ini digunakan untuk mencatat beberapa hal penting yang dapat membantu peneliti dalam mengingat permasalahan dan peristiwa-peristiwa yang terjadi saat pengamatan berlangsung, lembar observasi dan pengamatan langsung ini digunakan pula sebagai pengecekan data (triangulasi data). Sehingga data yang didapatkan dilapangan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik, bersifat akurat dan valid.

c. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi sebagai alat pada waktu penelitian yang menggunakan suatu metode. Menyusun instrument penelitian dapat dilakukan oleh Peneliti jika Peneliti telah memahami benar penelitiannya. Untuk dapat membuat kisi-kisi instrumen penelitian pemahaman terhadap variabel atau hubungan antar variabel merupakan modal penting bagi Peneliti agar dapat menjabarkan menjadi sub variabel, indikator, deskriptor, dan butir-butir instrumennya.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian ini adalah *stakeholder* yang terlibat dalam pelaksanaan program Samsat keliling seperti tertuang dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Partisipan Penelitian

No	Partisipan Penelitian	Jumlah
1	Pegawai Samsat Pusat Bandug Barat	2 orang

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Kota Bandung I Pajajaran	
2	Petugas Samsat Keliling	4 orang
3	Masyarakat	10 orang
Jumlah		16 orang

Sumber : Data Subjek penelitian oleh Peneliti tahun 2017

Dalam penelitian ini Peneliti memilih pegawai samsat pusat Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran bagian pelaporan dan penerimaan data sebagai subjek Penelitian karena beliau memiliki tanggung jawab terhadap terlaksananya program Samsat keliling, begitupun dengan petugas Samsat Keliling lainnya seperti, petugas dari pihak Bapenda, pihak POLRI, pihak Jasa Raharja Bank BJB yang memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing. Sehingga Peneliti mendapatkan informasi dan data untuk mengetahui sejauh mana program Samsat keliling tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Merujuk pada apa yang dikemukakan Arikunto (2010, hlm. 188) bahwa “subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti”. Subjek penelitian ini merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian. Subjek penelitian harus ditentukan terlebih dahulu sebelum Peneliti siap untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, penelitian akan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga subjek yang akan menjadi objek penelitian ini ditentukan melalui pemilihan sampel. Nasution (2003, hlm. 32) mengungkapkan bahwa:

Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan sampel hanyalah sumber yang dapat memberikan informasi. Sampel dapat berupa hal, peristiwa, manusia, situasi yang diobservasi. Sering kali sampel dipilih secara “*purposive*” bertalian dengan *purpose* atau tujuan tertentu. Sering pula responden diminta untuk menunjuk orang lain yang dapat memberikan informasi kemudian responden ini diminta pula menunjuk orang lain dan seterusnya. Cara ini lajim disebut “*snowball sampling*” yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Berdasarkan pendapat di atas subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Hal yang sama juga di kemukakan oleh Moleong (2014, hlm. 165) yang

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menyatakan bahwa “pada penelitian Kualitatif tidak ada sampel acak tetapi sampel bertujuan (*purpose sample*).”

Berdasarkan uraian di atas, maka subjek penelitian yang akan diteliti ditentukan langsung oleh Peneliti berkaitan dengan masalah serta tujuan penelitian. Penentuan sampel dianggap telah memadai jika telah sampai pada ketentuan atau batas informasi yang ingin diperoleh.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung penelitian yang dilakukan, Nasution (2003, hlm. 43) mengemukakan bahwa “lokasi penelitian menunjukkan pada tempat atau lokasi sosial di mana penelitian dilakukan, yang diartikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi”. Dari pendapat tersebut, lokasi atau tempat penelitian tidak dapat dilakukan disembarang tempat, tetapi harus memenuhi tiga unsur tersebut. Adapun tempat penelitian dalam penelitian ini adalah di kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung, tepatnya di Jl. Pajajaran No. 89, Pamoyanan, Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172, Indonesia.

C. Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data, di dalam penelitian ada beberapa macam teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, dan catatan lapangan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Menurut Bungin (2007, hlm. 108) menyatakan bahwa:

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman

(*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Kegunaan dari teknik wawancara ialah menjaring berbagai informasi berkenaan dengan fokus masalah yang diteliti. Memberikan kebebasan untuk berbicara tentang pendapatnya dan harapan baik mengenai dirinya maupun lingkungan yang diteliti.

Teknik yang digunakan dalam wawancara ini yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara, alasannya adalah agar data yang diperoleh nantinya tidak terlalu melebar dari topik utama dan tujuan penelitian yang sebenarnya. Maka Peneliti menggunakan pedoman wawancara.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?

Subjek yang diwawancarai oleh Peneliti adalah: 1) Pegawai Samsat Pusat Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran, 2) Petugas Samsat Keliling, 3) Masyarakat (wajib pajak).

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik yang dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam observasi partisipasi perlu pendekatan secara intensif kepada objek kajiannya. Dengan begitu, data yang didapatkan merepresentasikan keadaan sebenarnya sehingga data yang didapat bisa dipertanggungjawabkan. Bungin (2011, hlm. 133) mengungkapkan bahwa “Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.” Berdasarkan uraian tersebut, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.

Adapun menurut Danial dan Warsiah (2009, hlm. 78), “jenis observasi ini adalah pengamatan yang dilakukan langsung oleh

pengamat (*observer*) pada objek yang diamati”. Observasi dalam penelitian ini terjun langsung kelapangan. Dalam hal ini penelitian adalah instrumen utama (*key instrument*) dalam pengumpulan data. Untuk mendukung kesediaan data dan analisis data Peneliti memanfaatkan sumber lain.

Dengan demikian, teknik observasi secara partisipatif atau pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dan turun langsung sehingga penelitian yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan, observasi dilakukan secara spontan dengan cara mengamati apa adanya. Pada penelitian ini peneliti akan mengobservasi bagaimana strategi pelaksanaan program Samsat keliling yang dilakukan oleh pihak pelaksana. Dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung akan diperoleh data yang benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan karena dalam banyak hal dokumen sebagai salah satu sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Banyak alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan digunakan dokumen, yaitu dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 329) mendefinisikan bahwa:

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan.

Dengan adanya dokumentasi, maka data-data dapat disajikan secara nyata sehingga memudahkan pembaca atau pengguna data dalam memahami penelitian ini. Pemilihan teknik ini dilandasi pemikiran bahwa sumber-sumber tertulis dalam penelitian kelapangan, dapat diperoleh melalui ungkapan, gagasan, persepsi, pemikiran Staf/ Pegawai Samsat Bandung Barat Kota Bandung dan masyarakat sebagai wajib pajak, sedangkan secara tertulis berupa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau catatan, dengan demikian peneliti mencari sumber informasi misalnya dokumen penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Bandung Barat Kota Bandung setiap tahun, dan beberapa dokumen atau data pendukung mengenai pelaksanaan program Samsat

Keliling, serta keadaan pegawai dan sarana prasarana yang berhubungan dengan fokus penelitian.

4. Studi Kepustakaan

Peneliti menggunakan beberapa sumber berupa buku-buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, maupun sumber lainnya sebagai acuan dalam menambah pengetahuan dan menunjang penelitian sesuai dengan masalah yang dimiliki penulis. Menurut Danial dan Warsiah (2009, hlm. 80) “studi kepastakaan adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, *lifest* yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa studi kepastakaan merupakan penelitian dengan cara mengumpulkan buku-buku sebagai bahan atau rujukan saat penelitian. Peneliti menggunakan sumber data ini karena membantu dalam menafsirkan antara data yang ada di lapangan dengan konsep.

5. Catatan lapangan

Catatan lapangan digunakan oleh Peneliti untuk mencatat hasil pengamatan. Dengan menggunakan catatan lapangan, Peneliti dapat mencatat hal-hal yang dianggap penting guna mendukung perolehan data yang dikehendaki. Catatan lapangan merupakan alat yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2014, hlm. 209) mendefinisikan bahwa “catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka mengumpulkan data dan refleksi terhadap data dalam penulisan kualitatif”.

Teknik ini dilakukan karena memberikan penelitian yang objektif dan apa adanya yang terjadi di lapangan. Dengan teknik tersebut memudahkan Peneliti untuk mengakuratkan penelitiannya dan memudahkan dalam mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Dalam penelitian ini catatan lapangan sangat penting karena saat penelitian akan mencatat apa saja hal yang penting untuk dijadikan sebuah data supaya mendapatkan informasi tambahan terhadap apa yang akan peneliti teliti di lokasi penelitian.

D. Analisis Data

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pengolahan dan analisis data merupakan suatu langkah penting dalam sebuah penelitian karena dapat mengetahui suatu makna terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2014, hlm. 248) mengemukakan bahwa:

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dari penjelasan di atas bahwa analisis data dapat dilakukan dengan cara mengorganisasikan dan memilah-milih data, yang kemudian dipilih mana yang penting dan kemudian memutuskan apa yang dapat diceritakan. Dalam hal analisis data kualitatif, Sugiyono (2012, hlm. 89) mendefinisikan bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sejalan dengan pendapat di atas ada beberapa cara dalam analisis data, dalam penelitian ini Peneliti menggunakan langkah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Berikut ini diuraikan langkah-langkah analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Moleong (2014, hlm. 288) memberikan uraian tentang teknis analisis dalam reduksi data yaitu sebagai berikut:

- a. Identifikasi satuan (unit). Pada mulanya diidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah peneliti.
- b. Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding. Membuat koding berarti memberikan kode pada setiap satuan, agar tetap ditelusuri

data/satuannya, berasal dari sumber mana. Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kode analisis data dengan komputer cara kodingnya lain, karena disesuaikan dengan keperluan analisis komputer.

Berdasarkan pendapat Sugiyono di atas bahwa analisis reduksi data itu harus menemukan data yang dikaitkan dengan masalah peneliti setelah itu harus membuat koding agar kesesuaian dengan analisis komputer.

Adapun menurut Sugiyono (2012, hlm. 338) mengemukakan bahwa:

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang 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 penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa reduksi data merupakan bagian dalam langkah analisis data yang bertujuan untuk memberikan fokus pada penelitian yang diperoleh saat pengumpulan data penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam tahap selanjutnya setelah dilakukan reduksi data dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk sederhana. Usman dan Akbar (2009, hlm. 85) menjelaskan sebagai berikut:

Data yang semakin bertumpuk tumpuk itu dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan *display* data. *Display* data ialah menyajikan data dalam bentuk matriks, *network*, *chart*, atau *grafik* dan sebagainya. Dengan demikian, penelitian dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.

Penjelasan di atas sejalan dengan penjelasan Sugiyono (2012, hlm. 341) bahwa “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa

dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan *mendisplaykan* data dapat memudahkan untuk mendapatkan data di lapangan mudah dibaca dan dipahami secara jelas, karena data yang diperoleh harus mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2012, hlm. 345). Adapun menurut Nasution (2003, hlm. 130) mengatakan bahwa “kesimpulan itu mula-mula masih sangat tentatif, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih (*grounded*). Jadi kesimpulan itu harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung”.

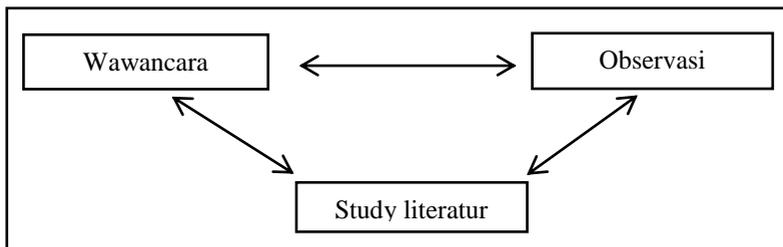
Tujuan dari kesimpulan dan verifikasi adalah untuk mendapatkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotetis atau teori.

Langkah yang ketiga ini peneliti lakukan di lapangan dengan maksud untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan. Agar mencapai suatu kesimpulan yang baik, kesimpulan tersebut senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, supaya hasil penelitiannya jelas dan dapat dirumuskan kesimpulan akhir yang akurat.

4. Triangulasi Data

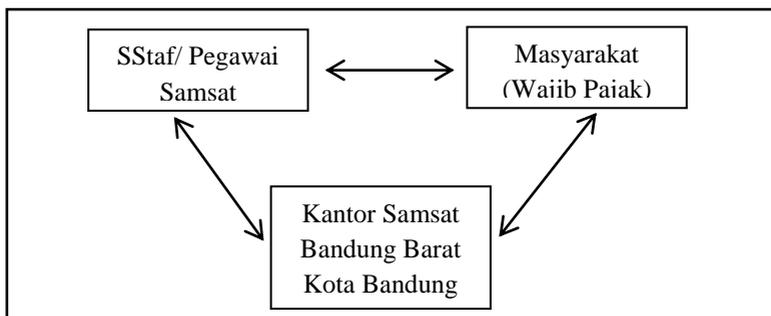
Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, berbagai waktu. Triangulasi juga dapat mempermudah keakuratan data, terutama data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dibutuhkan suatu teknik untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi yang dimaksudkan merupakan bukti bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut. Keabsahan dalam sebuah data sangat diperlukan agar hasil penelitian tidak melenceng dari data yang

ditemukan dilapangan, untuk lebih jelasnya, maka mengenai validitas data triangulasi dapat divisualisasikan sebagai berikut:



Sumber : Buku metode penelitian pendidikan (Sugiyono. 2012: 379)

Gambar 3.1 Triangulasi dengan tiga teknik pengumpulan data



Sumber: Direduksi dari Sugiyono, 2012, hlm. 126.

Gambar 3.2 Triangulasi dengan Tiga Sumber Data

Gambar tersebut, menjelaskan mengenai triangulasi tiga sumber data yang dijadikan sebagai teknik untuk memperoleh informasi dengan cara menentukan informan yang berbeda-beda agar informasi yang didapat lebih akurat kredibilitasnya. Selanjutnya Creswell (2010, hlm. 286) lebih menjelaskan strategi triangulasi sebagai berikut:

Mengtriangulasi sumber-sumber data yang berbeda dan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi

tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau prespektif dari partisipan akan menambah validitas data.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dengan mengolah atau mengtriangulasi sumber dan bukti informasi maka akan terbentuk tema-tema yang sesuai dengan penelitian.

E. Prosedur Penelitian

1. Tahap Pra Penelitian

Pada Tahap ini sering disebut juga tahap pra penelitian dimana pada tahap ini Peneliti mencoba mengajukan proposal penelitian untuk diseminarkan kepada tim dosen penguji supaya mendapatkan koreksi, masukan, dan perbaikan sehingga mendapatkan pengesahan dan surat keputusan serta mempunyai pembimbing skripsi.

Setelah mendapatkan surat keputusan dari tim pengembangan skripsi dan mendapatkan dosen pembimbing, Peneliti melakukan studi pendahuluan (observasi awal) yang dilaksanakan pada akhir bulan Juli untuk mengetahui lebih dalam mengenai masalah yang ada dilingkungan kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung dalam melaksanakan program Samsat Keliling.

2. Tahap Perizinan Penelitian

Agar penelitian ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana yang diharapkan, maka Peneliti harus melakukan perizinan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan objek dan subjek penelitian, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Peneliti mengajukan surat permohonan izin untuk mengadakan penelitian kepada ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan untuk mendapatkan surat rekomendasi agar disampaikan kepada dekan FPIPS UPI.
- b. Mendapatkan surat rekomendasinya untuk disampaikan kepada Rektor UPI.
- c. Dengan membawa surat rekomendasi dari UPI, peneliti meminta izin penelitian kepada lembaga yang bersangkutan (kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung) untuk memberikan izin mengadakan penelitian.
- d. Selesai mendapatkan izin kemudian Peneliti melakukan penelitian dengan pihak dan lokasi yang telah ditentukan.

3. Tahap Pelaksanaan Penelitian

a. Tahap perencanaan

Pada tahap ini peneliti melakukan suatu pembicaraan nonformal dengan Staf/Pegawai Samsat untuk mengetahui kondisi lingkungan kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, penelitian mengadakan wawancara dengan Staf/ Pegawai Samsat untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data dan atau informasi:

- 1) Mendatangi Kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung;
- 2) Memberikan surat izin penelitian dari institusi (Universitas Pendidikan Indonesia);
- 3) Melakukan Wawancara dengan Staf/ Pegawai Samsat Bandung Barat Kota Bandung;
- 4) Mencari data dan informasi melalui dokumen-dokumen terkait yang ada di Kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung;
- 5) Mencari data dan informasi terkait dengan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Tahap pengolahan dan Analisi data

Setelah mendapatkan data dan atau informasi dari tahap pelaksanaan penelitian, data dan atau informasi tersebut diolah serta dianalisis dengan teknik pengolahan dan analisis data yang telah ditentukan sesuai dengan kaidah-kaidah penelitian ilmiah.

d. Tahap Penyusunan Laporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian yaitu tahap penyusunan laporan penelitian. Dalam penyusunan laporan ini disusun sesuai dengan pedoman pada penulisan karya ilmiah UPI tahun 2015. Setelah tersusun, laporan penelitian ini selanjutnya akan dimintai pertanggungjawaban pada ujian sidang skripsi yang dilaksanakan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.

F. Jadwal Penelitian

Berikut merupakan rencana jadwal penelitian yang penulis susun yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan					
		8	9	10	11	12	1
1	Pengujian Judul						
2	Penyusunan proposal						
3	Penyusunan BAB I						
4	Penyusunan BAB II						
5	Penyusunan BAB III						
6	Penyusunan Instrumen						
7	Pengumpulan data dan pengolahan data						
8	Penyusunan BAB IV						
9	Penyusunan BAB V						
10	Ujian sidang skripsi						

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2017

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu