

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat survei deskriptif yaitu untuk melukiskan hal-hal yang mengandung fakta-fakta, klasifikasi, dan pengukuran. Dan yang akan diukur adalah fakta yang fungsinya merumuskan dan melukiskan apa yang terjadi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu penelitian mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi (Singarimbun, 1989: 3).

Metode penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi maupun hubungan-hubungan antar variabel.

Penelitian survei dapat juga digunakan untuk maksud deskriptif, yang artinya penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian survei adalah penelitian yang informasinya dikumpulkan dari sampel yang diambil dari populasi untuk mewakili seluruh populasi dengan

menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Sedangkan tipe penelitian ini tergolong ke dalam tipe penelitian “*survei deskriptif*”, dengan pendekatan kuantitatif.

### 3.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual pada penelitian ini adalah efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Selain itu, efektifitas pelayanan publik juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Dengan variabel bebas (Independent variable) biro jasa ( $X_1$ ) & jalur resmi ( $X_2$ ), penelitian ini akan membahas berapa besar efektifitas pelayanan samsat (Studi perbandingan antara biro jasa dan jalur resmi di Bandar Lampung) didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel terikat (dependent variable) yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap).

### 3.3 Definisi Operasional

Komponen yang Diukur:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai

dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji
- 2) Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- 3) Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- 4) Memberikan pelayanan tepat waktu
- 5) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

b. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- 1) Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- 2) Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- 3) Karyawan yang sopan
- 4) Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

c. *Tangible* (Bukti langsung)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- 1) Peralatan yang modern
- 2) Fasilitas yang menarik

d. *Empathy* (Empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- 1) Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- 2) Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

e. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat
- 2) Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen
- 3) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

<b>Komponen yang Diukur</b>	<b>Sub Indikator yang Diukur</b>	<b>No. Item Instrumen</b>
1. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Memberikan pelayanan sesuai janji	1
	b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan	2
	c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen	3
	d. Memberikan pelayanan tepat waktu	4
	e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan	5
2. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen	6
	b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan	7
	c. Karyawan yang sopan	8
	d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen	9
3. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	a. Peralatan yang modern	10
	b. Fasilitas yang menarik	11
4. Empati ( <i>Empathy</i> )	a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen	12
	b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya	13
5. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Memberikan pelayanan yang cepat	14
	b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen	15
	c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen	16

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT dan Biro Jasa yang ada di Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

### **3.5 Jenis Data Penelitian**

Menurut Sugiyono (2011:62) data menurut sumbernya dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer, yaitu merupakan data yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data primer melalui penyebaran kuesioner dan wawancara tidak terstruktur ke responden.
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah diolah berbagai pihak atau satu pihak yang sifatnya sudah lebih obyektif dan dapat dikumpulkan dari buku, koran, majalah, buletin, jurnal, seminar, dan hasil penelitian orang lain. Dalam penelitian ini penulis mengambil sumber data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen dan data-data yang berkaitan dengan dokumen dan arsip).

### **3.6 Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2011:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak berkendaraan roda empat sebanyak 17.017 kendaraan (Desember 2014).

## 2. Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2011:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified sampling*. Teknik pengambilan sampel secara *stratified sampling* digunakan karena sampel terdiri dari beberapa lapisan atau kelompok individual dengan karakteristik berbeda.

Berikut adalah teknik pengambilan populasi wajib pajak menggunakan teknik *stratified sampling* :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel

N = Banyaknya populasi

e = Taraf nyata (0,1)

Berikut adalah perhitungan sampel :

$$N = 17.017$$

Populasi 17.017 merupakan jumlah unit kendaraan (Desember 2014).

e = Ditetapkan 0,1 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%.

1 = Bilangan Konstanta

Demikian dapat diketahui besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{17.017}{(17.017).(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{17.017}{170,17 + 1}$$

$$n = \frac{17.017}{171,17}$$

$$n = 99,416 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil teknik *stratified sampling*, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang akan diteliti adalah sebanyak 100 sampel (orang), yang terdiri dari 50 orang responden biro jasa dan 50 orang responden jalur resmi.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2011:142), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

#### 2. Wawancara

Merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui percakapan secara langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti hanya mewawancarai beberapa



responden yang mana jawaban dari responden hanya untuk melengkapi data dari hasil kuisisioner.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian namun melalui dokumen baik resmi atau tidak resmi.

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur SAMSAT, peta, foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.8 Teknik Pengolahan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing, yaitu cara yang digunakan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh di lapangan baik itu diperoleh melalui penyebaran angket maupun dari hasil dokumentasi.
2. *Coding*, adalah tahap pemberian kode tertentu atas data yang telah di edit (dipilah, dikelompokkan, dan pengkategorian).
3. Tabulasi, yaitu menyusun data ke dalam bentuk tabel yang telah diproses dan disusun ke dalam suatu pola tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dibuat, agar tersusun secara berurutan dan sistematis.
4. Interpretasi Data, adalah data-data yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun table, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil kesimpulan

### 3.9 Teknik Penentuan Skor

Setelah seluruh data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan, maka pada tahap selanjutnya akan dilakukan pembahasan data yang telah diuraikan tadi. Interpretasi data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel dapat dilakukan setelah terlebih dahulu diklasifikasikan berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh dari responden.

Berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan. Adapun Penskoran yang digunakan untuk mengklasifikasikan data tersebut adalah (Sugiyono 2011:108) penskoran menggunakan penilaian sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban a diberi skor 5
- b. Untuk alternatif jawaban b diberi skor 4
- c. Untuk alternatif jawaban c diberi skor 3
- d. Untuk alternatif jawaban d diberi skor 2
- e. Untuk alternatif jawaban e diberi skor 1

Kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden terhadap masing-masing alternatif apakah tergolong sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah maka dapat ditentukan kelas intervalnya, dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyak Bilangan}}$$

Maka diperoleh :

$$\frac{5-1}{5} = 0,80$$

Dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing masing variabel yaitu :

Tabel 2. Kriteria Interval dan Penilaian

<b>INTERVAL RATA-RATA</b>	<b>KRITERIA PENILAIAN</b>
4,2 - 5,0	sangat efektif
3,4 - 4,1	efektif
2,6 - 3,3	cukup efektif
1,8 - 2,5	tidak efektif
1,0 - 1,7	sangat tidak efektif

Untuk menentukan tergolong sangat efektif, efektif, kurang efektif, tidak efektif, sangat tidak efektif maka jumlah jawaban responden akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan dan hasil pembagian tersebut akan dapat diketahui jawaban responden termasuk kategori mana.

### **3.10 Uji Instrumen Penelitian**

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2010:211), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validasi yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Penyusunan kuisisioner dibuat sedemikian rupa sehingga dapat memancing respon aktif dari pengisi kuisisioner. Respon yang berbeda akan membuat jawaban berbeda-beda untuk setiap item pertanyaan. Namun tetap

dibuat skala penilaian, yaitu nilai terendah 1 (satu) menunjukkan sangat tidak efektif dan nilai tertinggi 5 (lima) menunjukkan sangat efektif.

Metode uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = Nilai Validitas

$x$  = Jumlah skor item pertanyaan

$y$  = Jumlah skor total pertanyaan

$n$  = Jumlah sampel yang akan diuji (Arikunto, 2010:214)

Kriteria putusan:

Validitas hitung  $> r$  tabel maka valid atau sah

Validitas hitung  $< r$  tabel maka tidak valid tidak sah

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010: 221), reabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$\alpha_{Cronbach} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right)$$

Keterangan:

K = Jumlah butir dalam skala pengukuran

$S_i^2$  = Ragam (*variance*) dari butir ke-i

$S_p^2$  = Ragam (*variance*) dari skor total. (Arikunto, 2010:239)

Menurut Arikunto (2010:239), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6. Untuk perhitungan *instrument* penelitian (validitas dan reliabilitas), digunakan alat bantu program statistika SPSS.

### 3.11 Teknik Analisis Data

Teknik analisis untuk mengetahui perbandingan atau perbedaan pelayanan samsat dilihat dari biro jasa dan jalur resmi, maka digunakan *T-Test Paired Samples*

*Test* dengan rumus :

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Keterangan:

$\bar{X}_1$  = Skor rata-rata biro jasa

$\bar{X}_2$  = Skor rata-rata jalur resmi

$n_1$  = Jumlah sampel biro jasa

$n_2$  = Jumlah sampel jalur resmi

$S_1$  = Simpangan baku biro jasa

$S_2$  = Simpangan baku jalur resmi

### 3.12 Uji Hipotesis

Pengambilan keputusan dalam penentuan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Dengan pertimbangan sebagai berikut:

$H_0$  : Pelayanan jalur resmi tidak lebih efektif dibandingkan pelayanan biro jasa

$H_a$  : Pelayanan biro jasa lebih efektif dibandingkan pelayanan jalur resmi