

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri. Dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami dampak dari Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kepatuhan wajib pajak dan kinerja petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor untuk mendukung penerimaan asli daerah.

#### 3.2 Peubah dan Pengukuran

##### 1. Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi.

- indikator inovasi peningkatan pelayanan publik (untuk wajib pajak ) sebagai berikut:
  1. Pelayanan pajak yang terbaru lebih baik dan efisien dari sebelumnya
  2. Jangkauan pelayanan sampai daerah pelosok
  3. Perbaiki fasilitas pelayanan

4. Pelayanan pajak terbaru lebih di minati wajib pajak
5. Pelayanan berbasis online memudahkan wajib pajak
6. Pelayanan berbasis online menguntungkan wajib pajak
7. Peningkatan perbaikan layanan
8. Kepuasan pada layanan terbaru
9. Pelayanan semi modern / tradisional masih diminati
10. Pembayaran non tunai praktis dan akuntabel

- indikator untuk ( petugas pelayanan ) sebagai berikut :

1. Pelayanan lebih cepat
2. Keluhan wajib pajak berkurang
3. Kualitas pelayanan terbaru sesuai yang diharapkan
4. Terdapat kestabilan pada layanan
5. Meringankan petugas pelayanan dari sebelumnya
6. Target pemasukan meningkat
7. Keakuratan data terjamin
8. Kedisiplinan pelayanan meningkat
9. Kecermatan pelayanan meningkat
10. Pelayanan terbaru disesuaikan dengan standar yang ada

## 2. Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan daerah yang sah yang dikelola daerah untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah. Semakin tinggi peranan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam pendapatan daerah merupakan cermin keberhasilan usaha-usaha atau tingkat kemampuan daerah dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan (Suhendi, 2007). Salah satu jenis pajak yang memiliki potensi yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan standar kebutuhan sekunder menjadi primer adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak

Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

### 3.3 Populasi dan Sample

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor tahun 2017 dengan jumlah 298.902 orang dan petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor tahun 2017 dengan jumlah 103 orang . sampel di ambil dengan menggunakan rumus slovin :

a. sampel wajib pajak:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \longrightarrow n = \frac{298.902}{1 + (298.902(0,10^2))}$$

$$= 99,9 (100)$$

b. sampel petugas :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \longrightarrow n = \frac{103}{1 + (103(0,10^2))}$$

$$= 50,7 (51)$$

Pengambilan sampel ini menggunakan Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna

untuk bahan analisis. Data yang diambil langsung dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota. Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi yaitu data PKB tahun 2016 dan 2017 dan data PAD tahun 2016 dan 2017.

## 2. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab kepada pihak yang terkait dengan objek penelitian. Menurut **Emzir** (2010: 50) wawancara sebagai proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Data yang diambil dari wawancara secara langsung dengan subjek penelitian, yaitu wajib pajak dan petugas pelayanan. Adapun data yang diperoleh dari wawancara yaitu data tentang kepuasan wajib pajak terhadap inovasi terbaru yang sudah diterapkan, dan data tentang kinerja petugas pelayanan setelah diterapkannya inovasi terbaru .

## 3. Kuesioner

kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini peneliti memberikan kuesioner kepada wajib pajak dan petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan terstruktur serta juga pernyataan-pernyataan yang telah tersusun dengan jawaban yang telah disediakan yang harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia. Skala pengukuran yang digunakan adalah dengan skala nominal yang menyatakan kategori kelompok atau klasifikasi serta juga menggunakan skala interval yang

merupakan skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat dan jarak. Untuk porsi nilai dari skala interval sebagai berikut:

- a. Untuk pilihan jawaban SS (sangat setuju) diberi nilai 4.
- b. Untuk pilihan jawaban S (setuju) diberi nilai 3.
- c. Untuk pilihan jawaban TS (tidak setuju) diberi nilai 2.
- d. Untuk pilihan jawaban STS (sangat tidak setuju) diberi nilai 1.

### 3.5 Metode Analisis Data

Tahapan yang digunakan dalam metode analisa ini meliputi:

#### 1. Reduksi data.

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data-data yang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Pada penelitian ini data pokok yang diperlukan yaitu data PAD, PKB dan kuesioner wajib pajak dan petugas pelayanan.

#### 2. Tabulasi Data

Pada tahap ini peneliti mengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian kedalam tabel frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

- a) Menghitung frekuensi dan prosentase.
- b) Setiap kelompok indicator dibuat rekapitulasi frekuensi dan menghitung skornya.
- c) Menganalisis setiap kelompok indicator berdasarkan skor tersebut.

Selain itu juga terdapat perhitungan PAD dan PKB sebagai perbandingan sebelum dan sesudah inovasi terbaru.

### 3. Penerapan Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Deskriptif kualitatif. Deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variable yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian table-tabel distribusi frekuensi dengan prosentase untuk masing- masing kelompok. Sedangkan analisa kualitatif digunakan untuk menentukan variable-variabel yang akan dijadikan acuan dalam mengetahui dan memahami dampak dari Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kepatuhan wajib pajak dan kinerja petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor