

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat penelitian

Peneliti melaksanakan observasi pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung. Tempat tersebut merupakan bagian dari unit kerja Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Tempat penelitian ini berlokasi pada Jl. Raya Cilangkap No.1, Kelurahan Cilangkap, Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur.

Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak (UPPPD) Cipayung, dalam hal ini, merupakan sebuah entitas yang beroperasi di bawah naungan pemerintah Kota DKI Jakarta, sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta Nomor 63 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Daerah. Kepala Unit UPPPD ini bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan wewenangnya yang secara hierarki berada di bawah Kepala Badan terkait. UPPPD Cipayung memiliki peran yang signifikan dalam mengelola proses pembayaran pajak daerahnya sendiri sesuai dengan kewenangnya yang telah ditetapkan. Selama peneliti melakukan Praktik Kerja Lapangan dan observasi, peneliti menemukan beberapa kendala atau masalah yang terjadi pada bagian pelayanan, salah satunya ialah masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui

kebijakan pelayanan *online*. Selain itu, hambatan lainnya ialah seringnya berkas persyaratan pengajuan yang tidak lengkap. Hal tersebut sangat menghambat jalannya pelayanan di tempat tersebut. Untuk itu, peneliti memutuskan melakukan penelitian terhadap pelayanan publik yang ada di UPPPD Cipayung.

b. Waktu Penelitian

Peneliti melakukan observasi pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak (UPPPD) Cipayung ini selama kurang lebih 1 Bulan untuk mengumpulkan beberapa data bahan penelitian. Peneliti melakukan observasi bersamaan dengan pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada sub bagian pelayanan selama 6 bulan sebelumnya. Berikut merupakan tabel waktu yang dilakukan oleh peneliti.

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian (2023)					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Pelaksanaan Observasi						
Pengajuan Judul Penelitian						
Wawancara dan Pengumpulan Data						
Penyusunan Proposal						
Analisis dan Pengolahan Data						
Penyusunan Hasil Penelitian						

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

B. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan metodologi yang dipraktikkan adalah metode penelitian kualitatif. Konseptualisasi Moleong mengenai penelitian kualitatif merujuk kepada pendekatan penelitian yang menekankan pengumpulan data melalui pengalaman yang dialami subjek penelitian secara langsung, berlokasi di tempat penelitian yang bersangkutan, dan kemudian hasilnya diartikan dalam bentuk deskriptif yang menggambarkan kondisi yang ada (Abdussamad, 2019). Penelitian ini tidak terpaku pada hasil perhitungan statistik, melainkan berdasarkan pada bukti kualitatif. Alasan peneliti memilih metode kualitatif dalam penelitiannya ialah karena penelitian ini masih belum memiliki data yang sesuai mengenai masalah yang akan diteliti. Oleh sebab itu, peneliti melakukan kegiatan terjun langsung ke lapangan guna melakukan eksplorasi dan observasi terhadap objek bahan penelitian.

Dalam konteks penelitian kualitatif ini, peneliti memilih untuk mengadopsi pendekatan penelitian yang fokus pada studi kasus sebagai metodenya. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk mendalami pemahaman terhadap fenomena yang sedang diselidiki secara komprehensif melalui analisis rinci terhadap kasus yang dipilih. Menurut Mudjia Rahardjo (Hidayat, 2019) studi kasus merupakan susunan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif serta rinci mengenai peristiwa pada suatu tempat untuk mendapatkan pengetahuan tentang peristiwa tersebut. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi mengenai objek atau

masalah yang diteliti untuk dilakukan analisa serta penyelidikan yang bertujuan terciptanya solusi dari masalah tersebut.

C. Informan

Dalam penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan peneliti, pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non-probability*. Tujuan pengambilan sampel menggunakan metode ini, yaitu agar dapat mengambil sampel sesuai kriteria serta tujuan pdarielitian. Kriteria dalam pemilihan informan atau narasumber yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan terhadap masalah atau objek yang akan peneliti teliti. Informan yang dipilih peneliti merupakan pihak – pihak yang berkaitan langsung dengan tempat penelitian serta memiliki pemahaman terkait dengan objek atau masalah yang sedang diteliti. Informan tersebut antara lain yaitu para staff pada sub bagian pelayanan dan juga para masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Adapun total dari informan yang dipilih yaitu berjumlah 5 orang. Informan tersebut dipilih berdasarkan kriteria bahwa pihak – pihak tersebut memiliki hubungan langsung dengan tempat penelitian serta memiliki pemahanan mengenai objek yang diteliti. Dengan menunjukan individu-individu tersebut, diharapkan bahwa mereka akan mampu menyediakan data yang tepat dan akurat sesuai dengan realitas yang terdapat di lapangan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan objek penelitian harus dijalankan sesuai dengan metode penelitian yang dipilih, yaitu metode deskriptif kualitatif. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik utama untuk mengumpulkan data, yang pertama adalah pengumpulan data primer melalui kegiatan observasi yang dilakukan secara langsung di lokasi yang relevan, melakukan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dengan subjek penelitian, serta menggambarkan hasil penelitian dengan cara mendokumentasikannya secara sistematis. Sementara itu, dalam hal data sekunder, data tersebut diperoleh melalui analisis literatur yang relevan dan tersedia dalam sumber-sumber kepustakaan yang terpercaya. Penjelasan lebih rinci dapat ditemukan di bawah ini:

1. Data Primer

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui kegiatan mengamati lokasi penelitian secara langsung dengan tujuan memperoleh informasi atau data mengenai permasalahan topik yang diteliti. Peneliti melakukan observasi dan mengumpulkan data yang dibutuhkan langsung di lokasi penelitian yaitu UPPPD Cipayung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab yang dilakukan peneliti kepada narasumber atau orang yang memiliki informasi yang berhubungan dengan topik permasalahan. Kegiatan wawancara ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan keterangan atau pendapat secara langsung dari informan atau narasumber terkait topik permasalahan yang diteliti. Wawancara ini dilakukan kepada para informan yang terdiri dari staff pelayanan serta masyarakat yang melakukan pengajuan layanan di UPPPD Cipayung. Kegiatan ini dilakukan pada lokasi penelitian yaitu UPPPD Cipayung. Jenis wawancara yang peneliti gunakan ialah wawancara semiterstruktur. Wawancara dimulai dengan daftar pertanyaan yang peneliti telah susun sebelumnya, namun memungkinkan juga untuk mengeksplor topik yang dibahas berdasarkan opini atau informasi dan tanggapan yang diberikan oleh narasumber.

c. Dokumentasi

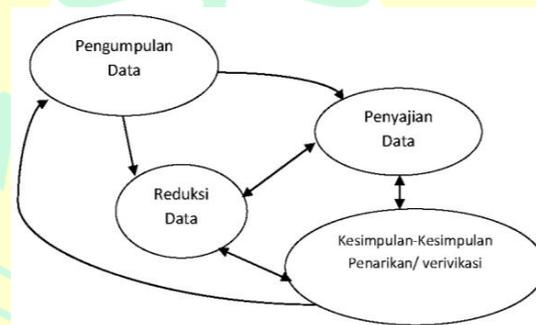
Dalam konteks pengumpulan data, dokumentasi adalah suatu metode yang terlibat dalam proses menganalisis data dengan tindakan yang mencakup pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bentuk bukti yang mencakup gambar, kutipan, serta berbagai referensi lainnya. Sumber data yang dihasilkan dari teknik dokumentasi ini dapat dianggap sebagai representasi yang akurat dari situasi dan kondisi sebenarnya yang ada di lapangan.

2. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data yang dikenal sebagai studi kepustakaan adalah suatu metode yang digunakan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan objek penelitian melalui kajian berbagai sumber tertulis, termasuk penelitian sebelumnya, literatur dalam bentuk buku, serta artikel-artikel yang berkaitan dengan subjek penelitian yang sedang di jalani.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyusunan dan pengolahan data dari lapangan yang telah dikumpulkan secara sistematis. Data tersebut didapatkan melalui proses pengumpulan data yang sebelumnya sudah dilakukan seperti, wawancara, catatan lapangan dan observasi. Pengolahan serta penyusunan data tersebut bertujuan untuk menciptakan hasil atau *output* dari penelitian yang dilakukan. Menurut Miles dan Huberman, ada empat tahapan dalam analisis data yaitu :



Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data

Sumber : Google

1. Pengumpulan data

Pada tahap awal penelitian, dilakukan proses pengumpulan data dengan tujuan utama untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan subjek permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Untuk mencapai tujuan ini, peneliti memilih untuk menerapkan dua metode pengumpulan data utama, yakni wawancara dengan pihak terkait serta melakukan observasi langsung di lokasi penelitian yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

2. Reduksi data

Reduksi data merujuk pada tahap yang melibatkan penggabungan atau pengelompokan berbagai set data yang telah dikumpulkan sebelumnya, sehingga hasilnya terpadu sesuai dengan fokus atau topik permasalahan yang sedang dibahas. Data yang diperoleh akan dirangkum serta dilakukan pemilahan hal – hal penting sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dirangkum tersebut masih berupa data setengah jadi yang akan di proses lagi.

3. Display data

Display data merupakan proses pengklasifikasian dan penyajian data yang telah direduksi sesuai dengan kategori pokok permasalahan yang disusun secara sistematis.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Proses ini tahapan terakhir yang bertujuan untuk mencari kesimpulan dari data yang telah di proses. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan membandingkan data yang didapatkan dengan konsep dasar penelitian.

F. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan tahap yang sangat penting dalam menilai apakah suatu set data yang diperoleh dari situasi lapangan sesuai dengan kenyataan atau tidak. Proses penentuan validitas data memerlukan tahapan uji yang ketat untuk menegaskan bahwa data tersebut memang memiliki integritas yang dapat diandalkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam rangka menguji keabsahan data ini, seorang peneliti menggunakan pendekatan yang dikenal sebagai teknik Triangulasi. Teknik ini melibatkan langkah-langkah untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkannya dengan sumber data tambahan yang bukan berasal dari penelitian itu sendiri, dengan tujuan untuk memvalidasi hasil dan memastikan akurasi informasi yang terkandung dalam data tersebut. Menurut Margono, triangulasi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menguji data yang telah didapatkan dengan cara memeriksa serta mengecek kembali sumber data tersebut dengan cara serta waktu yang berbeda (Alfansyur & Mariyani, 2020).