Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sugiyono (2011:11) memaparkan Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Sedangkan Husaini dan purnomo (2011:4) mendefinisikan sebagai penelitian yang bermaksud membuat pemeriaan (penyandaran) secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Penelitian ini adalah suatu penelitian yang berusaha menjawab pertanyaan mengenai Bagaimana dan apa faktor penghambat dalam pelayanan di UPT Pendapatan Daerah Kec.Mandau berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bengkalis, lokasi penelitian adalah UPT Pendapatan Daerah Kec. Mandau. Dipilihlah lokasi ini dengan pertimbangan utama, Peneliti memilih tempat ini dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang maju di bidang ekonomi dan memiliki sumber daya alam yang besar. sehingga penelitian dapat memperoleh data yang akurat, dan juga setelah melihat program yang dijalankan tetap saja belum menghasilkan harapan yang dikehendaki, karena dari data pertumbuhan penduduk di Kabupaten Bengkalis dalam waktu lima tahun terakhir selalu

meningkat, selain itu kabupaten ini juga mudah dijangkau sehingga dapat membuat penelitian ini efektif dan efisien.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data peneliti adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:14) Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat atau gambar. Kemudian menurut Bungin, B. (2013:124) data kualitatif yaitu data yang diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Bungin, B. (2013:129) data primer adalah data yang pertama, dimana sebuah data yang dihasilkan. Kemudian diperjelas lagi oleh William, C (2014:38) yang menyatakan data primer berupa tulisan-tulisan utama atau pokok yang langsung menunjuk pada tema utama tulisan, sumber ini menjadi dasar utama seluruh tulisan.

Data primer pada penelitian ini adalah data yang diolah dari hasil penelitian lapangan. Sumber data primer penelitian ini diteliti melalui wawancara kepada beberapa pegawai yang ada pada badan yang bersangkutan, terutama pada Kepala Dinas Kantor UPT Pendapatan Daerah, Kasubag TU yang ada di kantor UPT Pendapatan Daerah kec Mandau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Data Sekunder

Bungin, B. (2013:129) mendefinisikan data sekunder sebagai data kedua, yang diharapkan dapat membantu mengungkapkan data-data yang diharapkan. Seperti memberi keterangan atau pelengkap sebagai bahan pembanding. dan menurut Umar, H (2004:) data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut, semisal dalam bentuk tabel, grafik, gambar, dan lain-lain. Sehingga lebih informative untuk digunakan pihak lain.

Sumber data sekunder pada penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari masyarakat wajib pajak.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka ada beberapa metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

3.4.1 Angket (Kuisioner)

Angket (kuisioner) merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan. Dan angket disini berupa pelengkap hasil penelitian. Diberikan kepada responden berupa daftar pertanyaan beserta jawabannya tentang indicator administrasi pelayanan, yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, dan efisiensi pelayanan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.4.2 Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (Observasi) sebagai aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Dan pengamatan disini adalah peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian dan lokasi acara peringatan program tersebut untuk mengetahui dan mengamati pelaksanaan administrasi pelayanan pembayaran PBB tersebut, kemudian mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

2.15.1 Wawancara (Interview)

Dilakukan terhadap petugas dan wajib pajak untuk mengetahui identitas responden, pelaksanaan administrasi pelayanan PBB secara umum, dan aspek-aspek yang mempengaruhi administrasi pelayanan

2.15.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, dengan demikian pada penelitian sejarah bahan dokumenter merupakan peranan yang amat penting.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005:72-73).

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berdasarkan penelitian diatas maka penulis dapat menetukan populasi dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Pendapatan Daerah Kec Mandau Kab Bengkalis, Koordinator Pelayanan Pendaftaran PBB-P2, Kepala Desa, dan Wajib Pajak PBB Kec. Mandau berjumlah 52.000 orang. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, maka populasi yang berjumlah besar dilakukan penarikan sampel.

Untuk menentukan jumlah sampel dari wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Mandau, penulis menggunakan Rumus Solvin. Dimana dengan Jumlah populasi sebesar 52.000 orang dan batas ketelitian yang digunakan sebesar 10% maka sampel yang didapatkan sebesar :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + N\,(e)^2}$$

$$n = \frac{52.000}{1 + 52.000(0{,}01)}$$

$$n = \frac{52.000}{521}$$

$$n = 99{,}8$$

$$n = 100$$

Keterangan : *n* = Jumlah sampel
N = Jumlah Populasi
e = error 10% (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel).

Dari hasil perhitungan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang, sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Teknik sampling Incidental*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk memudahkan dalam pencarian data informasi serta untuk lebih jelasnya tentang populasi dan sampel maka dapat dilihat dalam tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel.3.1 Populasi dan Sampel pada Kantor UPT Pendapatan Daerah Kec. Mandau Kab. Bengkalis

No	Keterangan	Populasi	Sampel
1	Kepala UPT Pendapatan Daerah Kec.Mandau Kab.Bengkalis *(key informan)*	1	1
2	Koordinator Pelayanan Pendaftaran PBB-P2	1	1
4	Kepala Desa	1	1
5	Wajib Pajak	52.000	100
	JUMLAH	**52.003**	**103**

Sumber: *Kantor UPT Pendapatan Daerah Kec.Mandau 2017*

3.6. Teknik Analisa Data

Sugiyono (2013:333) mendefinisikan analisa data sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Kemudian William, C (2014:124) memaparkan bahwa teknik analisa data tidak hanya mencakup perhitungan statistik, tetapi juga meliputi formula tentang banyak hal seperti

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keadaan sosial, kebudayaan, religious, ekonomi, keuangan (analisis ratio), standar akuntasi, dan instrumen lain yang relevan.

Menurut Arikunto (2013), Pengukuran Terhadap pelaksanaa variable dan indicator dalam penelitian ini diklasifiksikan dalam 3(tiga) kategori, yaitu baik (76%-100%), cukup baik(56%-75%), dan kurang baik(<=55%). Untuk mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran adalah sebagi berikut:

1. Kesederhanaan administrasi, dikatakan:
   a. Sederhana : Prosedur/tata cara administrasi diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakanakan.
   b. Cukup Sederhana : Penyelenggaraan prosedur administrasi agak sulit, kurang lancar, agak lambat, sedikit berbelit-belit, agak sulit dipahami, dan agak sulit untuk dilaksanakan.
   c. Kurang sederhana : Penyelenggaraan prosedur administrasi sulit,tidak lancar, lambat,berbelit-belit, sulit dipahami, dan sulit untuk dilaksanakan.
1. Kejelasan dan Kepastian, dikatakan:
   a. Jelas dan pasti : Jelas dan pasti tentang prosedur /tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b. Cukup jelas dan cukup pasti : Kurang jelas dan kurang pasti tentang prosedur tata cara pelayanan umum persyaratan pelayanan umum,unit kerja atau pejabat yang berwenang, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayan.

c. Kurang jelas dan kurang pasti : Tidak jelas dan Tidak pasti tentang prosedur tata cara pelayanan umum persyaratan pelayanan umum,unit kerja atau pejabat yang berwenang, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayan.

2. Efisiensi pelayanan, dikatakan :

a. Efisien : Pelayanan yang diberikan mencapai sasaran, tepat, dan akurat.

b. Cukup Efisien :Pelayanan yang diberikan kurang tepat mencapai sasaran, adanya sedikit kesalahan, dan kurang akurat.

c. Kurang Efisien : Pelayanan yang diberian tidak tepat mencapai sasaran, banyak kesalahan, dan tidak akurat.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

$$P = \frac{F}{N} x\ 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase
F = Frekuensi
N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan, keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suharsimi Ari Kunto (2013: 171) sebagai berikut :

Baik : (76-100%) value 3

Cukup Baik : (56-75%) value 2

Kurang Baik : (<56%) value 1

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau