

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Kota Banjar yang berlokasi di Jl. Gerilya Pamongkoran, Banjar, Kec. Banjar, Kota Banjar, Jawa Barat 46311. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih sering dikenal dengan SAMSAT merupakan sistem manajemen yang diperkenalkan untuk menyederhanakan dan memudahkan pengelolaan pelayanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat umum yang beroperasi di dalam suatu gedung.

##### **3.1.1 Visi dan Misi SAMSAT Kota Banjar**

SAMSAT Kota Banjar memiliki visi dan misi yang mengacu pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat, yaitu sebagai berikut:

###### **a. Visi**

“Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi”, (Nilai Religius, Nilai Bahagia, Nilai Adil, Nilai Kolaboratif dan Nilai Inovatif)

###### **b. Misi**

**Misi pertama**, membentuk manusia pancasila yang bertaqwa; melalui peningkatan peran masjid dan tempat ibadah sebagai pusat

peradaban, dengan sasaran misi yaitu pesantren juara, masjid juara, dan ulama juara,

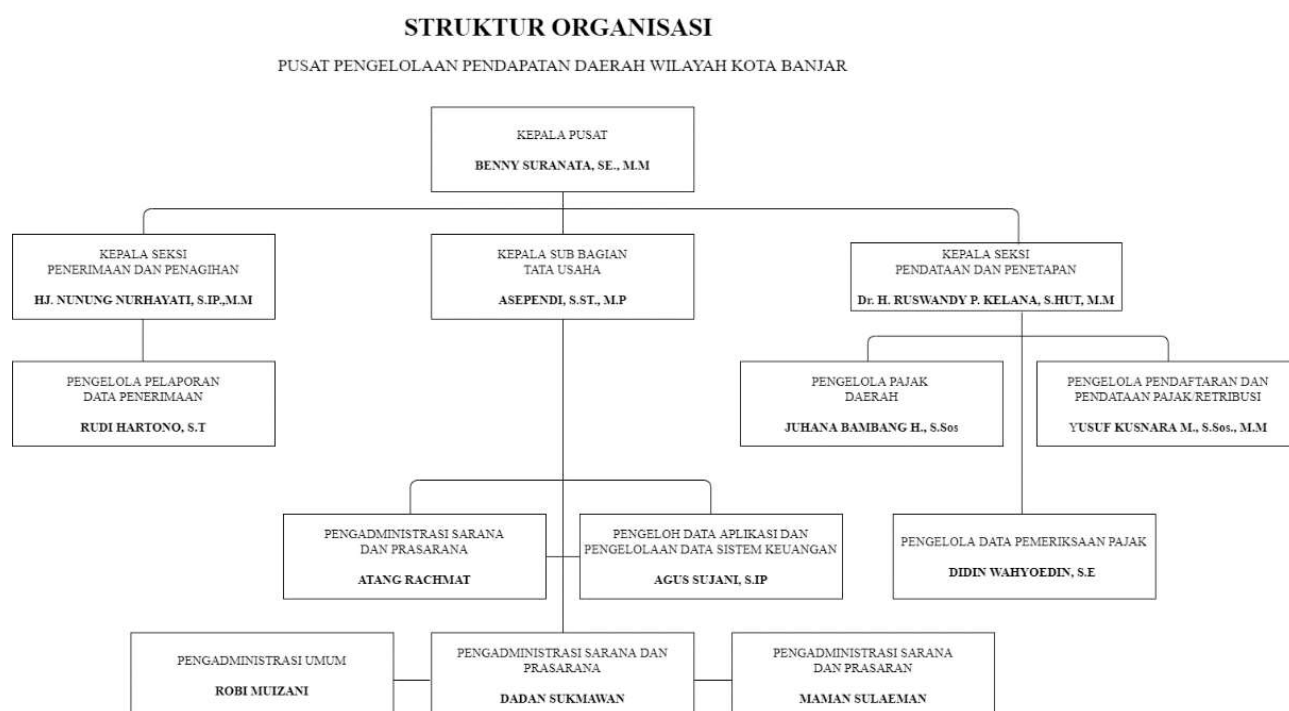
**Misi kedua**, melahirkan manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia dan produktif melalui peningkatan pelayanan publik yang inovatif, dengan sasaran misi yaitu kesehatan juara, perempuan juara, olahraga juara, budaya juara, sekolah juara, guru juara, ibu juara, millennial juara, perguruan tinggi juara, dan smk juara,

**Misi ketiga**, mempercepat pertumbuhan dan pemerataan pembangunan berbasis lingkungan dan tata ruang yang berkelanjutan melalui peningkatan konektivitas wilayah dan penataan daerah, dengan sasaran misi yaitu transportasi juara, logistik juara, gerbang desa juara, kota juara, pantura juara, pansela juara, dan energi juara,

**Misi keempat**, meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi umat yang sejahtera dan adil melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi dengan pusat-pusat inovasi serta pelaku pembangunan, dengan sasaran misi yaitu nelayan juara, pariwisata juara, lingkungan juara, kelola sampah juara, tanggap bencana juara, ekonomi kreatif juara, buruh juara, industri juara, pasar juara, petani juara, umat juara, umkm juara, dan wirausaha juara, serta

**Misi kelima**, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kepemimpinan yang kolaboratif antara pemerintahan pusat, provinsi, dan kabupaten/kota, dengan sasaran misi yaitu birokrasi juara, apbd juara, asn juara, dan bumd juara.

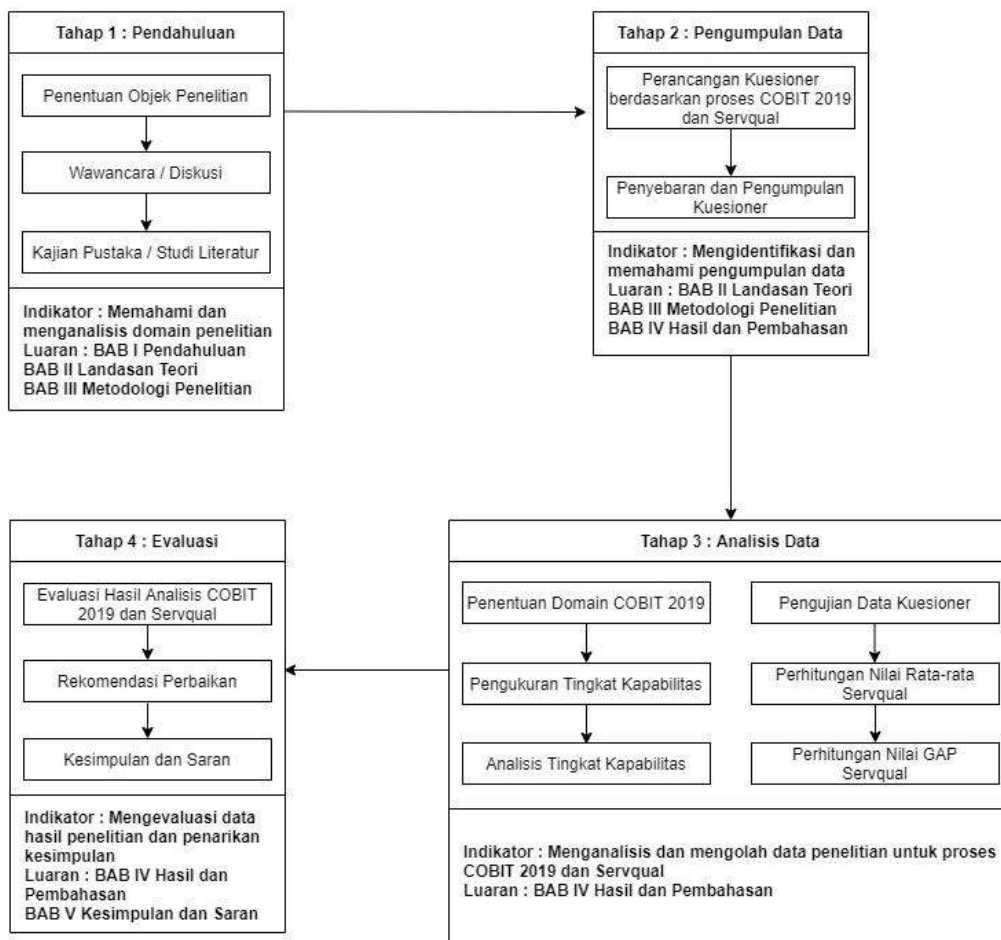
### 3.1.2 Struktur Organisasi



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Banjar**

### 3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penyusunan penelitian dalam bentuk diagram alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

#### 3.2.1 Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian yang dilakukan. Tahap ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan penelitian yang akan diteliti sehingga tujuan yang diinginkan dapat

tercapai (Muchlis Imam, 2015). Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya:

**1. Observasi**

Observasi dilakukan di SAMSAT Kota Banjar yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari beberapa informasi yang dapat dikumpulkan. Pengumpulan data melalui observasi ini yang dilakukan dengan cara melihat langsung bagaimana sistem teknologi informasi di SAMSAT Kota Banjar tersebut (Aprizal Zulmi, 2018).

**2. Wawancara**

Wawancara ini dilakukan dengan cara diskusi atau berdialog dengan pihak terkait yaitu mengetahui tentang sistem teknologi informasi di SAMSAT Kota Banjar. Wawancara yang dilakukan dengan bapak Ruswandy (Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Kota Banjar) ini berguna untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam analisis terhadap proses bisnis yang sedang berjalan terutama pada bagian teknologi informasi (TI) di SAMSAT Kota Banjar (Aprizal Zulmi, 2018).

**3. Kajian Literatur**

Pengumpulan data-data serta sumber yang berhubungan dengan penelitian ini (Muchlis Imam, 2015). Studi literatur didapatkan dari jurnal terkait *framework* dan metode yang digunakan.

**4. Kuesioner**

Proses untuk mengukur kinerja pelayanan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian responden dapat

mengisi kuesioner dari setiap proses COBIT 2019 yang telah ditentukan. Kuesioner dilakukan secara terpisah, setelah pengisian kuesioner dari responden (karyawan SAMSAT) telah dilakukan, maka tahap selanjutnya yaitu pengisian kuesioner untuk masyarakat/wajib pajak untuk menghasilkan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh SAMSAT (Muchlis Imam, 2015).

### **3.2.2 Sumber Data**

Terdapat dua jenis pembeda dalam sumber data penelitian ini (Restu, 2019) yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian. Data primer ini dapat berupa pendapat dari responden (individu maupun kelompok), data observasi, kegiatan, atau kejadian. Data primer menggambarkan kenyataan yang benar-benar terjadi pada objek penelitian (Contoh: hasil wawancara dari narasumber dan hasil kuesioner dari beberapa responden).

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekunder memiliki manfaat yaitu memilah permasalahan, mengetahui tingkat kesenjangan, biaya, dan waktu (Contoh: jurnal penelitian, buku, dll).

### 3.2.3 Jenis Data

Data menurut jenisnya dibagi menjadi dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif (Restu, 2019).

1. Data kualitatif adalah data yang sifatnya abstrak karena berupa kata-kata yang bermakna. Data kualitatif diperoleh melalui metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen yang relevan juga dapat diperoleh melalui gambar. Data kualitatif seringkali bersifat subjektif karena didasarkan pada pendapat atau kesimpulan peneliti. Analisis yang kuat diperlukan ketika mengembangkan tipe data kualitatif.
2. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, dan nilainya dapat berubah-ubah tergantung dari variabel yang mempengaruhinya. Jenis data ini biasanya diolah melalui perhitungan matematis dan statistik. Penelitian menggunakan data kuantitatif membantu menguji kebenaran terhadap konsep yang ada (Contoh: data perhitungan kuesioner).

### 3.2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat atau wajib pajak SAMSAT Kota Banjar, maka dari itu dilakukan tahap ini untuk menentukan populasi dan jumlah sampel yang akan dijadikan sumber data penelitian metode *Servqual*. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 5.141 orang berdasarkan rata-rata dari jumlah wajib pajak SAMSAT Kota Banjar di tahun 2021.

Teknik sampel yang digunakan yaitu *incidental sampling* atau lebih umum dikenal dengan *accidental sampling*. Istilah *incidental* atau tidak sengaja menurut Sugiyono (2010) merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan atau tidak sengaja dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok maka digunakan sebagai sumber data. Pengambilan sampel secara kebetulan atau *accidental sampling* ini digunakan karena jumlah wajib pajak yang datang ke kantor SAMSAT Kota Banjar tidak diketahui dengan jelas.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini didasarkan pada rumus Slovin menurut Sugiyono (2011) sebagai berikut (Muchlis Imam, 2015):

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang akan dicari

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error*)

Dalam rumus Slovin terdapat ketentuan, yaitu sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Maka dari itu, rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10% - 20% dari populasi penelitian.



Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.141 orang (wajib pajak) sehingga batas toleransi kesalahan yang dapat digunakan yaitu 0,1 (10%), maka dengan rumus Slovin diatas diperoleh sampel sebesar:

$$n = \frac{5.141}{1 + 5.141(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.141}{52}$$

$n = 99$  (dibulatkan menjadi 100 responden)

### 3.2.5 Alur Pengerjaan COBIT 2019

Terdapat beberapa alur mengenai pengerjaan COBIT 2019 dalam mengukur tingkat kapabilitas di kantor SAMSAT Kota Banjar yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3.3 Alur Pengerjaan COBIT 2019**

### 3.3 Capability Level

Nilai *capability level* merupakan hasil penjumlahan dari nilai normalisasi pada setiap tingkat atau level proses domain. Nilai tersebut kemudian dijumlahkan lagi dengan jumlah responden yang ada (Restu, 2019).

**Tabel 3.1 Rumus Perhitungan Nilai *Capability level***

Nilai responden:	Keterangan
Rumus	
➤ $\text{Index} = \frac{\sum \text{Kuesioner1} + \text{Kuesioner2}}{\text{Jumlah Responden}}$	Rumus (3.2)
Nilai tiap proses domain:	
➤ $\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah Soal Kuesioner}}$	Rumus (3.3)
Nilai <i>capability level</i> proses domain:	
➤ $\text{Index} = \frac{\text{Hasil Domain Proses}}{\text{Jumlah Domain}}$	Rumus (3.4)

### 3.3.1 Analisis Kapabilitas

Tujuan dari tahap ini adalah untuk menentukan status tingkat kapabilitas TI saat ini (*as-is*). Pada tahap proses ini dilakukan pengukuran *capability level* dari proses yang ada pada COBIT 2019 berdasarkan pemetaan yang sudah dilakukan sebelumnya. Metode yang digunakan pada tahap pengukuran *capability level* ini dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner sesuai dari hasil pemetaan berdasarkan RACI *chart*. Berdasarkan aturan ISO/IEC 15504, pengukuran menggunakan tingkat skala *rating* (Faruq, 2020) yaitu:

- (N) – *Not Achieved* : 0 – 15% *achievement*
- (P) – *Partially Achieved* : 15 – 50% *achievement*
- (L) – *Largely Achieved* : 50 – 85% *achievement*
- (F) – *Fully Achieved* : 85 - 100% *achievement*

Suatu proses yang mencapai kategori L (*Largely Achieved*) atau F (*Fully Achieved*) sudah cukup untuk menunjukkan bahwa proses tersebut dianggap berhasil mencapai suatu level kapabilitas tersebut, tetapi untuk dapat melanjutkan ke penilaian level kapabilitas selanjutnya, maka proses tersebut harus meraih kategori F (*Fully Achieved*) terlebih dahulu, Misalnya suatu proses untuk meraih kapabilitas level 3, maka proses level 1 dan level 2 harus mencapai kategori F (*Fully Achieved*), kemudian apabila dikatakan kapabilitas level 3 maka kategori yang harus diraih yaitu L (*Largely Achieved*) atau F (*Fully Achieved*).

### **3.4 Rekomendasi Perbaikan**

Tahap terakhir adalah rekomendasi perbaikan, di mana rekomendasi perbaikan proses diperlukan untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan kekurangan atau kelemahan yang terkait dengan sumber daya TI organisasi. Tujuan dari membuat rekomendasi untuk perbaikan adalah untuk membuat sistem atau sumber daya TI yang ada beroperasi lebih efisien. Rekomendasi yang dibahas adalah hasil analisis kesenjangan antara manajemen dan tujuan pada tingkat kapabilitas proses saat ini.

### **3.5 Variabel Penelitian**

#### **a. Variabel Independen**

Variabel independen pada penelitian ini yaitu domain yang terdapat pada pengerjaan COBIT 2019 yang terdiri dari APO14, DSS03, EDM04, dan

MEA02. Serta dimensi yang terdapat pada pengerjaan *Servqual* yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu hasil dari penyebaran kuesioner dengan responden divisi pelayanan dan wajib pajak.