

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:14) objek penelitian dapat diartikan sebagai sasaran ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu mengenai hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal. Objek penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi fokus perhatian atau pusat kajian dalam penelitian, baik berupa fenomena, masalah, peristiwa, gejala, atau variabel yang diteliti. subjek penelitian adalah pihak yang memberikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, yang dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau institusi tertentu.

Objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya. Fokus penelitian ini mencakup berbagai aspek dalam pelayanan digital, seperti kecepatan, kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang dirasakan oleh wajib pajak. Sementara itu, subjek dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang telah menggunakan layanan BPHTB berbasis digital di lingkungan BPKPD Kabupaten Tasikmalaya. Mereka menjadi sumber data utama dalam penelitian ini, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan secara objektif.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan”.

Penelitian ini menggunakan kualitatif, yang bertujuan mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan wajib pajak berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2022 78) menjelaskan pendekatan kuantitatif ialah: “Metode yang berlandaskan data konkrit dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi. Data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya”.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data yang dimana menggunakan kuisisioner dan wawancara.

1. Kuisisioner

Menurut (Martina et al., 2022: 266) menyatakan, Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mudah digunakan karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden serta memberikan penjelasan mengenai pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Selain itu, kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden. Pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner pada penelitian ini berkaitan dengan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dan mendalam dari responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman wajib pajak terkait pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan sumber data yang berasal dari data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2022: 137) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan layanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya. Wawancara dilakukan secara langsung kepada wajib pajak terpilih untuk menggali informasi mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan melalui sistem digital.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

1. Populasi Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Namun, populasi tidak hanya mengacu pada jumlah subjek atau objek yang diteliti, tetapi juga mencakup seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Sugiyono, 2019:126).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang telah menggunakan layanan BPHT berbasis digital di wilayah kerja BPKPD Kabupaten Tasikmalaya yaitu 890 wajib pajak.

2. Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2022: 81) mengemukakan bahwa : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan

teknik pengambilan sampel acak sederhana. Dalam penelitian ini, menggunakan rumus slovin.

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

Dimana:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau (dalam penelitian ini digunakan $10\% = 0,1\%$)

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

$$n = \frac{890}{1 + 890 \cdot (0,1\%)^2}$$

$$n = \frac{890}{1 + 890 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{890}{9,9}$$

$$n = 89,9 = 90$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 890. Maka diperoleh sampel sebanyak 90 responden dari jumlah populasi wajib pajak yang telah menggunakan layanan BPHTB berbasis digital di wilayah kerja BPKPD Kabupaten Tasikmalaya

3. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:244) analisis data, merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam 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.

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2022:249) menyatakan bahwa, “Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi”. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

2. Display Data

Menurut Sugiyono (2022:249) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data.

Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Deskripsi data merupakan tahapan awal dalam menyajikan hasil penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum terhadap data kuantitatif yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari 90 responden wajib pajak yang telah menggunakan layanan BPHTB berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner mencakup beberapa indikator pelayanan publik, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, dan responsivitas petugas. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 1–5, dengan penjelasan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Deskripsi data ini memberikan gambaran awal sebelum dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui hubungan antar variabel atau pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

3. Verification (Penarikan Kesimpulan)

Menurut Sugiyono (2022:253) kesimpulan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga

setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interati, hipotesis atau teori. Pada tahap ini, penulis menarik kesimpulan setelah melalui proses reduksi dan penyajian data. Setelah seluruh data yang relevan dan valid dianalisis secara sistematis, penarikan kesimpulan dilakukan sebagai bentuk jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian.