

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, yang berada di alamat Jl. Pahlawan Seribu KM. 16, Cilenggang, Serpong, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15327

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan pada bulan Mei-Juni 2022.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2013:7). Pendekatan kuantitatif adalah salah satu tipe penelitiannya yang spesifikasinya ialah sistematis, terencana serta terstruktur dengan jelas sejak awal sampai pembuatan desai penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2013:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknis pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel (X) Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good*

Governance (Y) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013:2) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik” maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independent (X) dan variabel dependen (Y);

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat)

2. Variabel Dependen

Variabel ini biasa disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2013:3) definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Prinsip *good governance* disimbolkan sebagai variabel (X) dimana variabel (X) memiliki 6 indikator menurut Agus Dwiyanto (2014):

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel X

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	No
Prinsip- Prinsip Good Governance (X)	Akuntabilitas	1. Terdapat tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan 2. Pegawai mempunyai integritas dalam memberikan pelayanan	Likert	1,2
	Efisien	1. Pegawai memanfaatkan waktu dengan baik dan tepat waktu 2. Fasilitas yang menunjang pelayanan sudah digunakan dengan sesuai	Likert	3,4
	Responsif	1. Tersedianya sistem pengaduan masyarakat 2. Organisasi cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti kritik dan saran	Likert	5,6
	Non partisan	1. Pegawai adil dalam melayani masyarakat 2. Pegawai melakukan pelayanan secara merata	Likert	7,8
	Partisipasi	1. Wajib pajak dengan wajib mematuhi tata tertib yang berlaku	Likert	9,10

		2. Terbukanya organisasi untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan saran dan kritikan		
	Transparansi	1. Tersedianya informasi secara transparansi terkait pelayanan 2. Adanya publikasi informasi kepada masyarakat	Likert	11,12

Kualitas Pelayanan disimbolkan sebagai variabel (Y) dimana variabel (Y) memiliki 8 indikator Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt (2013:90-91) antara lain:

Tabel 3. 2

Definisi Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	No
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	<i>Convenience</i>	1. Pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA mudah di dapatkan oleh masyarakat 2. Informasi pelayanan mudah di akses dan tersedia bagi masyarakat	Likert	1,2
	<i>Security</i>	1. Pegawai dapat menjaga kerahasiaan data masyarakat	Likert	3,4

		2. Adanya keamanan yang dilakukan oleh petugas dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak		
	<i>Reliability</i>	1. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan	Likert	5,6
	<i>Personal attention</i>	1. Perhatian petugas pelayanan 2. Keramahan petugas pelayanan	Likert	7,8
	<i>Problem solving approach</i>	1. Pegawai membantu penyelesaian terkait pelayanan wajib pajak 2. Pegawai membantu pemecahan masalah terhadap kasus-kasus yang dihadapi oleh wajib pajak berkaitan dengan layanan yang diminta	Likert	9,10
	<i>Fairnes</i>	1. Layanan yang diberikan sama rata ke semua wajib pajak 2. Pegawai adil dalam memberikan layanan	Likert	11,12

		sesuai dengan system dan prosedur		
	<i>Fiscal responsibility</i>	1. Hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan Bersama 2. Pegawai Tidak menyalahgunakan wewenannng	Likert	13,14
	<i>The influence of citizens</i>	1. BAPENDA terbuka atas masukan dan saran masyarakat 2. Proaktif dalam memberikan masukan pada pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan	Likert	15,16

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:61) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 202.389 wajib pajak terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini untuk menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan tekni slovin Sugiyono (2011).

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:62) sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Pengukuran sampel yaitu Langkah menentukan ukuran sampel yang diambil selama survey. Selain itu, sampel yang dipilih harus mengandung semua karakteristik populasi yang harus tercermin dalam sampel yang dipilih. Artinya, sampel dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau representative (mewakili).

Berdasarkan penjelasan di atas dalam hal ini peneliti mengambil sampel wajib pajak dengan menggunakan Teknik nonprobability sampling dengan menggunakan *Sampling Insidental*. Untuk pengambilan anggota sample dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data Sugiyono (2013:67).

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan rumus slovin dengan keakuratan sebesar 90% Riduwan dalam Adi (2013:32) dan tolerir kesalahan sebesar 10%. Berikut cara rumus pengambilan sampelnya:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{202.389}{1+ 202.389 (0,1)^2} \\ &= \frac{202.389}{2.024,89} \end{aligned}$$

$n = 99,950$ dibulatkan menjadi 100

Dimana:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (Error Tolerance)

Jumlah sampel dalam penelitian ini terdapat 100 sampel yang selanjutnya diambil dengan tekni *Sampling Accidental* atau mengambil sampel secara kebetulan.

3.5 Pengukuran dan Pengamatan Variabel Penelitian

Pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan, dan atau obyek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis.

Dengan kata lain, menggunakan proses pengukuran yaitu dengan menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu obyek, atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan atau kualitas dari faktor-faktor yang diteliti.

3.6 Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber dan jenis data yang dikumpulkan, maka Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan Kuesioner, Observasi, dan Dokumentasi:

3.6.1 Kuesioner (Angket)

kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Pemberian kuesioner (angket) pada responden dapat dilakukan secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Bentuk umum sebuah angket terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian angket, pada bagian identitas berisikan identitas responden seperti: nama, alamat, umur, pekerjaan, jenis kelamin, status pribadi dan sebagainya, kemudian baru memasuki bagian isi angket.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item

instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Pernyataan Penilaian:

- a. Sangat setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Cukup : 3
- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

Kuesioner (angket) pada penelitian ini menggunakan google formulir (gform) yang nantinya akan diberikan kepada responden berupa link gform.

3.6.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2017:203) observasi merupakan metode pengumpulan data data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, fenomenas alan dan responden. Oleh karena itu, observasi pada penelitian ini adalah mengamati pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan kepada wajib pajak. Dengan metode observasi ini diharapkan dapat mengumpulkan data dari hasil pengamatan dari peneliti.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Tetapi tidak semua dokumen memiliki tingkat kreadibilats yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak menceminkan keadaan aslinya, karena foto bisa saja dibuat untuk kepentingan tertentu.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan yaitu file, jurnal dan file lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Seperti SOP pegawai serah SOP pelayanan di Badan Pendapatan Daerah kota Tangerang Selatan.

3.7 Teknik Analisa Data

3.7.1 Uji Validitas Data

Menurut Ghazali (2005:40) uji validitas data ini digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas setiap pertanyaan angket, teknik uji yang digunakan adalah Korelasi Product Moment. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu instrument alat ukur. Dalam mengukur tingkat validitas digunakan software SPSS (*Statistic Package for Social Science*) versi 20 for windows. Skor setiap pernyataan yang diuji validitasnya dikorelasi dengan skor total.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Skor total seluruh pertanyaan
 n : Jumlah responden uji coba

Untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pernyataan signifikan, maka perlu dilihat dari r table dan r hitung kemudian akan dikorelasikan dengan r tabel pada taraf signifikan 10% dengan r tabel 0.256. dikatakan valid apabila r hitung lebih besar (>) dari r tabel dan dikatakan valid jika r hitung lebih kecil (<).

3.7.2 Uji Realibilitas

Jika suatu alat ukur digunakan dua kali untuk mengukur fenomena yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat ukur tersebut dapat diandalkan. Alat yang andal adalah alat yang jika digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbah Alpha (α). suatu variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha (α) 0,6 Ghozali (2005:42).

Rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

r_{11} : Reliabilitas instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian butir

σt^2 : Varian total

3.7.3 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) engujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu ataupun residual mempunyai distribusi normal. Kita bisa melihatnya dari normal prprobability plot yang membandingkan distribusi komulatif yang membandingkan distribusi komulatif dengan distribusi normal, distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, serta plotting data residual hendak dibandingkan dengan garis diagonalnya. Bila distribusi data normal, sehingga garis yang menggambarkan data sesungguhnya hendak mengikuti garis normalnya. Dasar pengambilan keputusannya bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance), yaitu:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal Probability Plots dalam software SPSS Statistic versi 20. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas adalah:

- f. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafiknya histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- g. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji Kolmogorov-Smirnov.

3.7.4 Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2014:242) Koefisien korelasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Nilai r akan berkisar antara 0-1, semakin mendekati 1 hubungan antara variabel independent secara Bersama-sama dengan variabel dependen semakin kuat. Berikut merupakan table pedomana untuk memberikan interprestasi koefisien korelasi :

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{xy}{(x^2)(y^2)}$$

- r** : Koefisien korelasi
x : Variable independen
y : Variabel dependen

Koefisien Korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Nilai koefisien harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga +1 ($-1 < r < +1$), yang menghasilkan beberapa kemungkinan yaitu:

- Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti oleh kenaikan dan penurunan Y.
- Tanda negatif menunjukkan adanya korelasi negatif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti oleh kenaikan dan penurunan Y dan sebaliknya.
- Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antar variabel-variabel yang diteliti.

3.7.5 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent (Prinsip-Prinsip *Good Governance*) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Kualitas pelayanan) sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus Koefisien Determinasi (KD) yaitu:

Rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

3.7.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Siregar (2013:284) regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (Independen) dan satu variabel terikat (Dependen).

Menurut Sugiyono (2010:270) menjelaskan bahwa analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan variabel dependen. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat.

X : Variabel bebas

a dan b : Konstanta

Mencari konstanta b:

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Mencari konstanta a:

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

3.7.7 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:223) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas (Prinsip-Prinsip *Good Governance*) apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau

tidak terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien korelasi, maka peneliti menggunakan statistik uji “t” dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t: hasil uji tingkat signifikansi

r: Koefisien korelasi

n: jumlah data