

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sedangkan metodenya menggunakan metode deskriptif. Pelaksanaannya dilakukan wawancara terbuka untuk mengamati, mendeskripsikan, dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, hasil wawancara dan lainnya (Moleong, 2018). Berdasarkan keadaan yang nyata dan disusun berdasarkan fakta yang ada tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo).

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2014:97), fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penetapan fokus ini dimaksudkan membatasi obyek yang diteliti sehingga fokus dapat diamati dan dianalisa secara cermat. Penelitian ini berfokus pada :

1. Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo) berdasarkan

Teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Edward III, yaitu :

- a. Komunikasi
- b. Sumber Daya
- c. Sikap Birokrasi
- d. Struktur Birokrasi

2. Teori standar Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo), yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Pelayanan
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana prasarana
- f. Kompetensi petugas

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo, tepatnya di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo, yang terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 19 Kel. Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67211.

D. Sumber Data

1. Data primer menjadi sumber data secara langsung dengan pemberian informasi data pada perolehan data. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung berasal dari sumber. Dengan demikian, sumber data dalam penelitian ini berasal dari wawancara kepada subyek yang akan terlibat untuk dapat mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Subyek yang terlibat adalah pihak dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dan masyarakat yang memanfaatkan E-SPPT di Kota Probolinggo. Peneliti juga akan melakukan observasi terhadap kegiatan staf bidang PBB dan BPHTB Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo untuk dapat mendapatkan data yang lebih mendalam terkait pelayanan dengan pemanfaatan E-SPPT..
2. Sumber data sekunder merupakan data dari laporan, buku, arsip, dan perundang-undangan yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian, kegiatan layanan pajak Bumi dan Bangunan. Laporan dan arsip terkait kegiatan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui E-SPPT. Sedangkan buku dan jurnal ilmiah dengan ruang lingkup pelayanan pajak secara digital khususnya pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan E-SPPT.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua cara yaitu teknik pengumpulan data bersifat interaktif dan non interaktif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik interaktif termasuk di dalamnya meliputi:

1. Wawancara

Mengumpulkan data secara langsung antara peneliti dan informan yang selaras dengan tema dan ruang lingkup penelitian, yaitu implementasi E- SPPT dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Wawancara merupakan kegiatan berdialog oleh peneliti dan informan. Wawancara ini terselenggara oleh peneliti dengan partisipasi pihak bidang PBB dan BPHTB Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo yang mengetahui bentuk pelayanan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan dan masyarakat Kota Probolinggo yang memanfaatkan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan..

2. Observasi

Observasi adalah mengamati langsung pada subjek

maupun objek riset. Fokus penelitian yang diteliti adalah implementasi E-SPPT yang dilakukan pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo. Pada observasi, untuk mendapatkan data dengan pengamatan langsung pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo terkait implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)..

3. Dokumentasi.

Kumpulan data serta info yang mendorong penelitian melalui dokumen berhubungan dengan lingkup penelitian. Dokumen berbentuk buku, jurnal, laporan ilmiah yang berhubungan dengan fenomena yang ada di lapangan. Buku dan jurnal ilmiah yang digunakan adalah buku dan jurnal yang membahas pelayanan E-SPPT di setiap wilayah Indonesia, seperti naskah ilmiah yang membahas pelayanan E-SPPT di Surabaya, Mojokerto, Sumenep, dan lainnya.

F. Instrumen Penelitian

1. Pedoman Wawancara

Peneliti menjadi alat penting pada pengumpulan data dan menginterpretasikan dengan panduan wawancara dan pedoman untuk pengamatan. Pengadaan pengamatan dan wawancara detail pada pemahaman makna interaksi social, peduli dan nilai pada ucapan atau tindakan informan. Penelitian lebih terarah dengan penyusunan kisi-kisi instrumen penelitian yang ditindak lanjuti acuan dalam pembuatan pedoman wawancara dan observasi. Langkah menyusun pedoman wawancara meliputi:

- a) Menentukan tujuan umum dan tujuan khusus penelitian
- b) Menentukan variabel, tema, dan aspek yang diteliti
- c) Menulis subvariabel, subtema, indikator sasaran dengan spesifik
- d) Menyusun kisi-kisi pedoman untuk menyusun pertanyaan
- e) Kisi-kisi instrumental komponen pokok masalah, indikator
- f) Menyusun butir pertanyaan berdasarkan indikator
- g) pemeriksaan validitas instrumen
- h) melakukan revisi

2. Pedoman Observasi

Lembar observasi ini dikembangkan untuk mengetahui secara langsung terkait implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo sesuai dengan standart pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung oleh peneliti. Instrumen ini digunakan untuk mengidentifikasi jenis standart pelayanan pada pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo.

G. Analisis Data

a. Kondensasi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Data display (penyajian data)

Dengan melakukan display data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Disarankan dalam melakukan display data, selain menggunakan teks naratif jugadapat menggunakan grafik, matrik, jejaring kerja dan chart.

c. Penarikan Kesimpulan/ verifikasi

Data yang diperoleh sejak awal senantiasa dibuat kesimpulan. Data kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam hal

ini merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus- menerus. Masalah reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul- menyusul.