

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di UPTD SAMSAT Kabupaten Timur Tengah Utara yang terletak di Jl. Pacuan Kuda, Kecamatan Kota Kefamenanu. Waktu Penelitian akan dilaksanakan bulan Juni – Desember 2023.

#### **3.2 Jenis Data**

##### **1. Jenis Data Menurut Sifat**

###### **a. Data Kualitatif**

Jenis data pada penelitian ini adalah kualitatif yaitu data yang diperoleh dari UPTD SAMSAT Kabupaten TTU dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis. Data kualitatif berupa gambaran umum UPTD SAMSAT Kabupaten TTU, Sejarah singkat UPTD SAMSAT, Visi misi, struktur organisasi dan data lain yang relevan dengan obyek penelitian.

###### **b. Data Kuantitatif**

Menurut (Sugiyono (2015:13) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan Laporan Keuangan.

##### **2. Jenis Data Menurut Sumber**

Sumber data pada penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti laporan keuangan atau buku

referensi lain yang mendukung penelitian ini. Sedangkan data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan (wajib pajak) dan pegawai.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu :

#### 1. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan data pertanyaan kepada responden dengan jawaban yang diberi opsi batasan kepada responden. Dalam Penelitian ini kuisisioner akan dibagikan kepada 2 responden yaitu :

1. Kuisisioner untuk pelanggan atau wajib pajak yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan UPT SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Kuisisioner untuk karyawan yang bertujuan untuk mengetahui kenyamanan dan kepuasan karyawan selama bekerja di UPT SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara

#### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen organisasi seperti laporan keuangan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan untuk

memberikan informasi terkait dengan perspektif yang digunakan untuk penelitian.

### 3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut ini adalah tabel operasional variabel penelitian yang membahas mengenai defenisi, indikator dan skala yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.1**  
**Defenisi Operasional Variabel penelitian**

Variabel/ sub variabel	Defenisi	Indikator
<i>Balanced Scorecard</i>	<i>Balanced Scorecard</i> adalah sebuah pendekatan manajemen strategis yang digunakan untuk mengukur dan memantau kinerja organisasi dari berbagai aspek yang saling berkaitan. Pendekatan ini memandang organisasi sebagai sebuah sistem yang kompleks yang membutuhkan pengukuran kinerja yang lebih terintegrasi dan holistic (Robert Kaplan dan David Norton, 1992)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perspektif Keuangan</li> <li>2. Perspektif pelanggan</li> <li>3. Perspektif proses internal bisnis</li> <li>4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran</li> </ol>
Perspektif Keuangan	Perspektif Keuangan menjelaskan apa yang diharapkan oleh penyedia sumber daya terhadap kinerja keuangan organisasi. (Guinea, 2012)	Analisis ekonomi, efisien dan efektivitas dengan menggunakan value for money
Perspektif Pelanggan	Perspektif pelanggan merupakan sumber pendapatan organisasi yang merupakan salah satu komponen sasaran keuangan organisasi ( Kaplan dan Norton, 2000)	Kepuasan Pelanggan
Perspektif Proses Internal Bisnis	Perspektif Proses Internal Bisnis adalah menampilkan proses kritis yang memungkinkan organisasi memiliki value proposition yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan penerima manfaat. (Kaplan dan Norton, 2000)	Fasilitas Kantor Waktu Layanan
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran adalah menyediakan infrastruktur bagi tercapainya ketiga perspektif sebelumnya dan untuk menghasilkan pertumbuhan dan perbaikan jangka Panjang (Guinea, 2012)	Kemampuan pegawai Motivasi Kemampuan system informasi

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80). Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak yang menerima pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD. SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara. Jumlah Populasi yaitu 131.398 wajib pajak yang terdiri dari :

**Tabel 3.2**  
**Jumlah kendaraan Roda 2 dan Roda 4 Tahun 2020 – 2022**  
**UPTD. SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara**

Tahun	Roda II	Roda IV
2020	49.296	1.614
2021	38.564	2.155
2022	37.246	2.523
<b>Total</b>	<b>125.106</b>	<b>6.292</b>

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:81) Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Ukuran Populasi

e = Nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi

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

$$n = \frac{131.398}{1 + 131.398(0,01)^2}$$

$$n = \frac{131.398}{1 + 1.313,98}$$

$$n = \frac{131.398}{1.314,98}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Jumlah sampel yang diambil 100 untuk wajib pajak dan 23 untuk pegawai pada UPTD SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara.

$$\text{Roda II} = \frac{125.106}{131.396} \times 100 \text{ Proporsi untuk penyebaran Kuisisioner kepada}$$

objek Pajak Kendaraan roda 2 dan Kendaraan Roda 4

Roda 2

$$= \frac{6.292}{131.396} \times 100 \text{ Roda 2} = 95$$

Roda 4

$$\text{Roda 4} = 5$$

Teknik sampling yang digunakan ialah accidental random sampling dengan penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak untuk roda 2 sebanyak 190 dan roda 4 20, kemudian dari 190 untuk roda 2 diambil 95 yang mengisi kuisisioner terlebih dahulu dan 5 untuk roda 4 yang mengisi kuisisioner terlebih dahulu.

Sampel untuk pegawai menggunakan sampel jenuh untuk penyebaran kuisioner kepada 23 pegawai

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam analisis data yaitu analisis deskriptif. Analisa deskriptif dapat digunakan untuk memberikan gambaran tentang pengukuran kinerja pada setiap perspektif *Balanced Scorecard*.

#### 1. Perspektif Keuangan

##### a. Rasio ekonomis

Ekonomi disebut kehematan yang juga mencakup penggunaan dengan hati-hati atau cermat dan menghilangkan pemborosan. Untuk menghitung tingkat ekonomi dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rasio Ekonomi} = \frac{\text{Realisasi Pengeluaran}}{\text{Anggaran pengeluaran}} \times 100\%$$

Keekonomisan dinilai dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Rasio Ekonomis**

<b>Presentase Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
Kurang dari 100%	Ekonomis
Sama dengan 100%	Ekonomis Berimbang
Lebih dari 100%	Tidak Ekonomis

*Sumber : Mohammad Mahsun 2006*

##### b. Rasio efisien

Rasio efisien menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi

pendapatan yang diterima. Untuk menghitung efisien menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rasio Efisien} = \frac{\text{Realisasi belanja}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

Tingkat efisiensi dinilai dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Rasio Efisiensi**

<b>Persentase Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
Lebih dari 100%	Tidak Efisien
Sama dengan 100%	Efisien Seimbang
Kurang dari 100%	Efisien

*Sumber : Mohammad Mahsun 2006*

c. Rasio Efektivitas

Rasio efektivitas menggambarkan kemampuan pemerintah daerah dalam merealisasikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang direncanakan dibandingkan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil daerah. Untuk menghitung efektivitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi penerimaan PKB}}{\text{Target penerimaan PKB}} \times 100\%$$

Tingkat efektivitas dinilai dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Rasio Efektivitas**

<b>Persentase Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
Kurang dari 100%	Tidak Efektif
Sama dengan 100%	Efektif Berimbang
Lebih dari 100%	Efektif

*Sumber : Mohammad Mahsun 2006*

## 2. Perspektif pelanggan

### Kepuasan pelanggan

Akan dilakukan survei kepuasan pelanggan (wajib pajak) untuk mengetahui kepuasan pelanggan (wajib pajak) terhadap pelayanan saat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu memperbaiki sistem pelayanan kepada pelanggan (wajib pajak).

**Tabel 3.5**  
**Skala Pengukuran Kuisisioner**

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat tidak Puas	1

*Sumber: Sugiyono 2014*

## 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif ini , analisis deskriptif digunakan untuk memahami hasil dari pengukuran performa proses internal bisnis seperti :

### a. Fasilitas Kantor

Dilakukan dengan wawancara dan mengevaluasi fasilitas kantor di UPT SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara dan memastikan bahwa fasilitas yang tersedia sudah lengkap dan memenuhi standar yang ditetapkan.



b. Waktu Layanan

Analisis waktu layanan dapat mengidentifikasi waktu yang dibutuhkan oleh UPTD SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara untuk pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat di percepat waktu jika diperlukan.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dalam perspektif ini, analisis deskriptif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pertumbuhan dan pembelajaran :

a. Kemampuan Pegawai

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai, organisasi perlu melakukan survey secara teratur. Produktivitas pekerja dapat diukur dengan total penerimaan rill dibagi dengan jumlah pekerja.

b. Motivasi

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk menjamin adanya proses yang berkesinambungan terhadap upaya pemberian motivasi dan inisiatif yang sebesar-besarnya bagi para pekerja, agar para pekerja mempunyai wewenang yang memadai untuk mengambil keputusan.

c. Kemampuan system informasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi maka keahlian pekerja saja tidak cukup tetapi masih diperlukan system informasi yang terbaik, yaitu informasi yang tepat waktu, cepat dan akurat sebagai umpan balik.

**Tabel 3.6**  
**Skala Pengukuran Kuisisioner**

<b>No.</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor</b>
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat tidak Puas	1

*Sumber: Sugiyono 2014*