BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan situasi atau peristiwa. Peneliti mengamati sesuatu (objek penelitian) dan kemudian menjelaskan apa yang diamatinya, Morissan (2012:37)

Menurut Suharismi (2010:3), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang benar-benar memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancah, lapangan atau wilayah tertentu. Data yang dikumpulkan diklasifikasikan atau dikelompokkan menurut jenis, sifat atau kombinasinya. Sesudah datanya lengkap kemudian dibuat kesimpulan.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan fenomenologi dan paradigma konstruktivisme dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Menurut Sugiono (2010:9) penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Menurut Poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Krik dan Miller mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya (Moleong, J.L.2002:3).

(Moleong) menjabarkan sebelas karakteristik pendekatan kualitatif yaitu menggunakan latar alamiah, menggunakan manusia sebagai instrument utama, menggunakan metode kualitatif (pengamatan, wawancara, atau studi dokumen) untuk menjangkau data, menganalisis data secara induktif, menyusun teori dari bawah keatas, menganalisis data secara deskriptif, lebih meningkatkan proses dari pada hasil, membatasi masalah penelitian

berdasarkan fokus, menggunakan kriteria tersendiri (seperti triangulasi, pengecekan sejawat, uraian rinci), untuk memvalidasi data, menggunakan desain sementara (yang dapat disesuaikan dengan desain lapangan), dan hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama oleh manusia yang dijadikan sumber data.

3.2 Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP Raba Bima) beralamat di Jalan Soekarno Hatta nomor 177 dan satu Kantor Pelayanan PBB (KPPBB Raba Bima) beralamat di Jalan Soekarno Hatta nomor 17. Kedua instansi vertical tersebut awalnya berada dibawah naungan Kantor Wilayah XIV Bali, NTB, NTT dan Timor Timur namun sejak tanggal 23 Juli 2001 bernaung dibawah Kantor Wilayah XVII DJP Bali, NTB, NTT.

3.3 Informan Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima sebagai lokasi penelitian dan Narasumber pada penelitian ini adalah Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Raba Bima.

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka pemberian layanan perpajakan yang berkualitas dan memastikan Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui pelaksanaan edukasi dan konsultasi perpajakan, pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan dan pengelolaan SPT, penerimaan, tindak lanjut, dan proses penyelesaian permohonan, sarana dan/ atau pengaduan, dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat, pemenuhan hak Wajib Pajak, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Data adalah seluruh informasi empiris dan dokumentatif yang diperoleh dilapangan sebagai pendukung kearah konstruksi ilmu secara ilmiah dan akademis. Data penelitian adalah “things known or assumed”, yang berarti bahwa data itu sesuai yang diketahui atau dianggap. Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder.

a. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik, biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data. (Moehar,2002:113).

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya biro statistik, majalah, koran, keterangan-keterangan lain atau publikasi lain. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

Indrianto dan Supomo dalam (Purhantara, 2010:80) menyatakan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti berkaitan dengan data sekunder, terutama berkaitan dengan keakurasian data. Langkah yang perlu ditempuh peneliti adalah :

- a. Kemampuan data yang tersedia untuk menjawab masalah atau pertanyaan (kesesuaian dengan pertanyaan peneliti);
- b. Kesesuaian antara periode waktu tersedianya data dengan periode waktu yang diinginkan dalam penelitian;

- c. Kesesuaian antara populasi data yang ada dengan populasi yang menjadi perhatian peneliti;
- d. Relevansi dan konsistensi unit pengukur yang digunakan;
- e. Biaya yang dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder;
- f. Kemungkinan biasa yang ditimbulkan oleh data sekunder;
- g. Dapat atau tidaknya dilakukan pengujian terhadap akurasi pengumpulan data.

3.2.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari:

- a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima
- b. Website yang berhubungan dengan penelitian
- c. Buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah. Pada umumnya, data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan eksploratif, juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Moehar, 2002:131), oleh karena itu data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan data dan sumber pengambilan data di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah proses keterlibatan peneliti dalam situasi sosial, kemudian mengungkapkan seluruh apa yang dilihat, dialami, dan

dirasakan langsung oleh peneliti. Bagi peneliti sosial, budaya yang profesional, dirinya sendiri adalah instrument atau alat observasi secara langsung, karena seluruh indera peneliti pada hakikatnya adalah data-data tertulis atau gambar yang ada pada satu situasi sosial yang dibutuhkan peneliti, setiap pendukung datanya dalam mengemas laporan penelitian (Mukhtar, 2013:109).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi partisipan yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan serta berperan dalam kegiatan-kegiatan atau aktifitas-aktifitas subjek yang sesuai dengan tema atau fokus masalah yang ingin dicari jawabanya, yakni tentang sejauh mana efektifitas dari sistem elektronik (online) perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima yang beralamat di Jln. Soekarno Hatta No.17, Rabangodu Utara, Raba Bima, NTB.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan wawancara merupakan cara yang digunakan peneliti, sehingga metode ini sangat populer. Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai.

Wawancara baik dengan terstruktur maupun tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan baik yang sudah menyiapkan pertanyaan secara tersusun sesuai dengan masalah maupun pertanyaan yang diajukan sesuai dengan alur pembicaraan (Sugiono, 2011:137).

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subyek penelitian (*face to face*), selain dengan bertatap muka wawancara bisa dilakukan dengan telepon. Penelitian ini dilakukan dengan bertanya langsung atau dengan via telpon kepada narasumber dilapangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima. Penelitian ini dilakukan

secara langsung berhadapan dengan subyek penelitian atau nasumber pada Kantor Pelayanan Pajak Pratma Raba Bima.

Peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan tema atau fokus masalah yang ingin dicari jawabanya, yakni tentang sejauh mana efektifitas dari sistem elektronik (online) perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima. Narasumber wawancara yakni Sub. Bagian Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.

Tabel 3.2
Transkrip wawancara

Judul Penelitian	Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima, NTB)
Tema	E-filling
Pewawancara	Mutya Nandika
Narasumber	Wahyu Setianingrum Penyuluh Pajak, Sub Bagian Pelayanan KPP Pratma Raba Bima
Waktu Pelaksanaan Wawancara	Senin, 22 November 2021 Pukul 11.00 WITA
Tempat/Lokasi Pelaksanaan Wawancara	Ruang Sekretaris, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima

Daftar Pertanyaan	
<p>1. Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Elektronok (Sistem Online) Pajak Di KPP Pratama Bima? Dalam aspek :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspek Teknologi • Aspek Kemudahan • Aspek Administrasi • Aspek Waktu • Aspek Kesiapan Sistem • Aspek Keamanan dan Kenyamanan 	Narasumber
<p>2. Bagaimana keamanan data wajib pajak?</p>	
<p>3. Apa saja fasilitas penunjang yang diberikan KPP dalam menunjang kenyamanan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya?</p>	
<p>4. Apakah ada standar pelayanan yang diberikan pegawai KPP Pratama Raba Bima kepada wajib pajak yang datang ke kantor pajak ?</p>	
<p>5. Motivasi pegawai pajak dalam memberikan pelayanan perpajakan ?</p>	
<p>6. Apakah ada pelatihan pegawai guna menunjang pelayanan ?</p>	
<p>7. Apakah ada saluran pemecahan</p>	

masalah ketika wajib pajak mengalami kesulitan terkait perpajakan ?	
8. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak di KPP Pratama Raba Bima, apakah dari pelaporan SPT secara online mempengaruhi penerimaan pajak?	
9. Usaha yang dilakukan KPP dalam menerapkan sistem online pajak terhadap wajib pajak di KPP Pratama Raba Bima ?	

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data pendukung yang dikumpulkan sebagai penguatan data observasi dan wawancara. Ada yang keliru menafsirkan data dokumentasi, seakan tidak berhubungan dengan data observasi dan wawancara, padahal data dokumentasi adalah suatu kesatuan dengan data observasi dan wawancara yang dilakukan sebelumnya. Sehingga seorang peneliti mengemas laporan penelitiannya dalam proses triangulasi ketiga data yang dihimpun melalui observasi, wawancara dan dokumentasi harus saling menguatkan dan direkatkan jadi tidak bisa dipisahkan menjadi tiga bagian yang tidak bisa saling berhubungan (Mukhtar, 2013:119). Jenis-jenis data dokumentasi berupa gambar-gambar data angka, sejarah dan dokumen-dokumen penting yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

3.6 Teknik Analisa Data

Data yang dikumpulkan di lapangan, dianalisis dengan menggunakan analisis non-statistik yaitu dengan cara deskriptif. Konsep analisa data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah teknik model Miles dan Huberman, yaitu model analisa data kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini seluruh data yang penulis peroleh dari wawancara terhadap staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima, dan data-data yang didapatkan dari Kantor Pelayanan Pajak tersebut diolah dengan metode deskriptif analisis, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, selain itu metode yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap yang sudah diteliti (Sugiyono, 2016:138).

Menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (1989:64) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun sesuatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran ataupun lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh.

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang data apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan dan dialami sendiri oleh

peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Untuk mendapatkan catatan ini, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dan melakukan observasi terhadap permasalahan yang diteliti.

2. *Data Reduction* (Reduksi data)

Menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, dan mentransformasi data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data adalah bagian dari analisis reduksi data yaitu suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan memverifikasikan kesimpulan akhir (Mukhtar, 2013:135).

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalman Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono bahwa paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian dalam penelitian ini peneliti paparkan dengan teks yang bersifat deskriptif atau penjelasan. Mendisplay data dilakukan setelah data direduksi. *Display* data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi,

merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Conclusion Drawing/Verification

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan aktivitas analisis, dimana pada awal pengumpulan data, seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat dan proposisi.