

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono (2015:15) adalah

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi*

Pengertian deskriptif menurut Husman dan Purnomo (2009:129), “menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang didapat dari data lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan kata-kata”. Jenis penelitian ini akan mampu memberikan sebuah gambaran mengenai penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) beserta kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat secara sistematis, faktual dan akurat dengan cara mengumpulkan, mengolah, serta menganalisa data yang berkaitan dengan masalah yang dimaksud dan menganalisis penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) beserta kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Penelitian jenis deskriptif ini tidak perlu untuk mencari atau menerangkan korelasi dan pengaruh serta tidak perlu menguji sebuah hipotesis.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat suatu perbandingan.

### **A. Fokus Penelitian**

Batasan masalah di dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif digunakan untuk mempertajam sebuah penelitian (Sugiyono, 2015:286). Fokus penelitian adalah hal yang dapat dijadikan sebuah pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam menentukan data yang diperlukan untuk diteliti. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti agar peneliti yang dilakukan lebih terarah, tidak terlalu luas, serta relevan dengan objek penelitian sehingga dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.
  - a) Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di KPP Pratama Bekasi Barat.
  - b) Penempatan Sistem Informasi Drektorat Jenderal Pajak dan Jumlah Komputer di KPP Pratama Bekasi Barat.
  - c) Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan Aplikasi sebelumnya Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD)
  - d) Komponen Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menurut Teori *End User Computer Satisfaction* (EUCS)

- e) Proses Kerja Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di  
KPP Pratama Bekasi Barat

## **B. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu objek yang akan diteliti oleh peneliti. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat yang beralamat di Jl.K.H Noer Alie, M Gold Tower LT.UG 9-10, Bekasi. Alasan pemilihan tempat penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat dikarenakan KPP tersebut merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara sehingga Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) cenderung masih memiliki banyak kelemahan. Situs penelitian merupakan suatu tempat dimana peneliti mengambil dan mendapatkan informasi atau sebuah data untuk penelitiannya. Situs penelitian ini yaitu pada seksi Pusat Data Informasi (PDI), seksi penagihan, seksi pelayanan serta sub bagian umum serta kepatuhan internal di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

## **C. Sumber Data**

Sumber data merupakan data yang diperoleh peneliti dan dari sumber tersebut dapat memberikan sebuah informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Menurut Arikunto (2010:189) menjelaskan bahwa sumber data seperti benda, gerak, manusia, dan sebagainya dalam suatu penelitian adalah subjek penelitian dimana data menempel. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

## 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2015:208) menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan menurut Purhantara (2010:79) menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek peneliti, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung menggunakan instrumen yang langsung ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan beberapa pegawai secara langsung yang bertanggung jawab terhadap penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) beserta kinerja pegawai, yaitu:

- a. Kepala seksi Pusat Data Informasi (PDI) dan beberapa pegawai Pusat Data Informasi (PDI) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat
- b. Kepala Seksi Pelayanan dan beberapa pegawai seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat
- c. Kepala seksi Sub Bagian Umum dan beberapa pegawai sub bagian umum di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat
- d. Pegawai Seksi Penagihan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:308) menyatakan bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen maupun literatur. Sedangkan menurut Purhantara (2010:79) menjelaskan data sekunder adalah data atau sebuah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa struktur organisasi, literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen pribadi, catatan lapangan, laporan-laporan, buku-buku yang terkait, arsip Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara atau langkah yang sangat penting untuk dilakukan di dalam sebuah penelitian, dengan melakukan sebuah langkah tersebut akan memperoleh data secara rinci dan dapat bersifat objektif atau dapat dikatakan rinci. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain:

a. Wawancara (*interview*)

Menurut Narbuko (2010:83) menyatakan bahwa wawancara adalah proses tanyajawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka, serta mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang ada. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri (*self-report*) atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi (Sugiyono, 2015:137).

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur, Peneliti melakukan wawancara dengan menyiapkan instrument penelitian berupa beberapa pertanyaan tertulis secara alternative yang jawabannya telah dipersiapkan. Cara yang digunakan peneliti untuk melakukan wawancara terstruktur yaitu setiap narasumber diberikan pertanyaan yang sama, kemudian peneliti mencatat jawabannya. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara peneliti dilakukan pada narasumber yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, khususnya yang berada pada seksi Pusat Data Informasi (PDI), seksi penagihan, seksi pelayanan serta sub bagian umum serta kepatuhan internal. Berikut ini merupakan nama-nama informan atas penelitian ini:

**Tabel 4. Daftar Data Informan**

<b>Informan</b>	<b>Nama</b>	<b>Bagian</b>	<b>Lama Kerja</b>
1	Bapak Tulus Suparto	Kepala Bagian PDI (Pengelola Data dan Informasi)	2 Tahun
2	Yogi Dhimas Kurniawan	Staff Pelaksana Bagian PDI	1 Tahun 9 Bulan
3	Ibu Amelia Fazarianti	Kepala Bagian Pelayanan	2 Tahun
4	Fatah Fauzi	Staff Pelaksana Bagian Pelayanan	1 Tahun 7 Bulan
5	Bapak Djoko Widodo	Kepala Bagian Pengawasan dan Konsultasi	2 Tahun
6	Bheny Hizbi Ash-shidiqi	Staff Pelaksana Bagian Pengawasan dan Konsultasi	1 Tahun
7	Bapak Johan Elvian	Kepala Bagian Penagihan	2 Tahun
8	Amril Hakim	Staff Pelaksana Bagian Penagihan	1 Tahun

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2016

## b. Dokumentasi

Dokumen adalah suatu catatan atau bahan yang menggambarkan suatu peristiwa yang telah terjadi atau dapat dikatakan pengumpulan dari data sekunder yang didapat dari arsip suatu instansi yang bersangkutan serta dilakukan analisis. Menurut Sugiyono (2015:329) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Sedangkan menurut Fuad dan Nugroho (2014:61) menyatakan bahwa dokumentasi adalah salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian seperti bahan tertulis, gambar, dan foto yang digunakan karena permintaan seorang peneliti. Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari narasumber.

Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen dalam bentuk tulisan seperti data yang diterbitkan oleh instansi yang menjadi objek penelitian sehingga memperoleh hasil yang lebih akurat. Selain itu, peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen dalam bentuk gambar, tabel, ataupun diagram yang sesuai dengan tujuan penelitian dan fokus penelitian. Sumber data diperoleh dari Seksi seksi Pusat Data Informasi (PDI), seksi penagihan, seksi pelayanan serta sub bagian umum serta kepatuhan internal di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

## c. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dilakukan dengan cara

pengamatan secara langsung pada lingkungan atau pengamatan langsung pada aktifitas yang sedang berlangsung.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen utama pengumpulan data pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, artinya peneliti perlu sepenuhnya memahami dan adaptif terhadap situasi sosial dalam kegiatan peneliti itu. Berhubungan instrument penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, maka peneliti terjun langsung ke lapangan dengan membawa diri sendiri untuk menghimpun sebanyak mungkin data dengan membawa alat bantu yang diperlukan oleh peneliti (Arikunto, 2010:270). Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain:

#### **1. Pedoman Wawancara**

Peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sebagai kerangka pemikiran utama dalam wawancara. Pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan kemudian ditulis dalam pedoman wawancara. Pada saat melakukan sebuah wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu, peneliti mengajukan pertanyaan improvisasi sehingga memperoleh data-data yang diperlukan.

#### **2. Pedoman Dokumentasi**

Pedoman dokumentasi merupakan suatu pedoman yang memuat secara garis besar atau kategori yang dibutuhkan oleh peneliti. Pedoman dokumen digunakan agar peneliti dengan mudah memperoleh data yang akan dianalisis, sistematis serta sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti.

## **F. Analisis Data**

Menurut Sugiyono (20015:335) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi serta menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun peneliti lainnya. Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model interaktif dari Miles dan Huberman. Hal itu dijelaskan oleh (Emzir, 2010). Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut penjelasan dari masing-masing tahapan dalam analisis data:

### **1. Koleksi Data**

Dalam penelitian ini studi pendahuluan dilakukan peneliti melalui pengamatan atau observasi dan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait yaitu pihak-pihak Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat untuk mendapatkan informasi dan mencari referensi-referensi yang mendukung penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dalam periode tertentu, hal ini dilakukan dengan tujuan agar peneliti mempunyai dasar atau landasan fokus dan rumusan masalah.

### **2. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Seorang peneliti melakukan sebuah penelitian maka jangka waktu tidak dapat ditentukan dengan membutuhkan waktu yang sebentar atau membutuhkan waktu yang cukup lama. Semakin lama peneliti berada pada situs penelitian maka semakin banyak data yang didapatkan oleh peneliti sehingga perlu dicatat secara teliti dan

rinci. Reduksi data dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang pokok dan dianggap penting serta memilih sesuatu data antara yang diperlukan dan yang tidak diperlukan. Hal tersebut akan mempermudah peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas terhadap data dan memperoleh data yang dibutuhkan selanjutnya. Data yang direduksi adalah hasil wawancara dengan para informan terkait yaitu pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat yang bertugas pada seksi Pusat Data Informasi (PDI), seksi penagihan, seksi pelayanan serta sub bagian umum serta kepatuhan internal.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Data yang telah direduksi, maka tahapan berikutnya yaitu peneliti akan melakukan penyajian data. Peneliti menggunakan tahapan ini untuk mempermudah dalam memahami apa yang terjadi dan dapat merencanakan kerja yang selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa grafik, matrik, uraian singkat atau naratif, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data tersebut, maka penyajian data dapat terorganisasikan dengan baik, tersusun secara teratur dan rapih sehingga mudah dipahami dan dimengerti. Menurut Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa *the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*, artinya yaitu yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

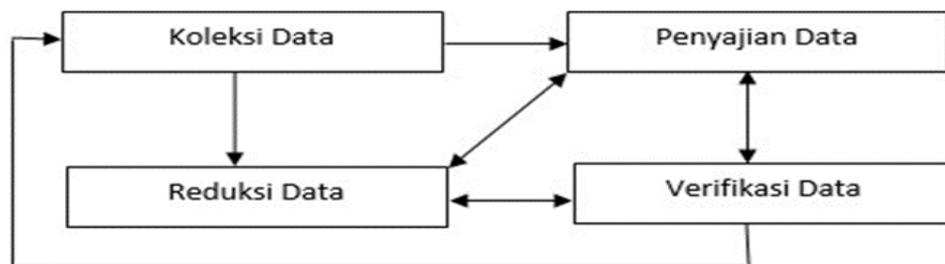
#### 4. *Conculusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Setelah tahap penyajian data, maka tahapan berikutnya yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahapan yang terakhir dalam model interaktif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan telah didukung oleh bukti-bukti yang kuat, valid, dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan dapat dipercaya atau kredible. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah ataupun sebaliknya. Rumusan masalah dalam penelitian kualitatif memiliki sifat sementara sehingga dapat berubah ataupun berkembang setelah melakukan penelitian selanjutnya.

Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan melihat prosedur kerja pada seksi-seksi yang berkaitan, sehingga akan terlihat penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat telah sesuai atau tidak dengan prosedur yang berlaku.
- b. Menganalisis kinerja pegawai yang terkait di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat dalam penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Peneliti akan melakukan wawancara

dengan pihak-pihak yang terkait sehingga akan terlihat apakah kinerja pegawai meningkat dengan diterapkannya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa pengumpulan data dengan analisis tidak dapat dipisahkan. Berikut gambar analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar. 4: Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman**

Sumber: Sugiyono (2014:247) telah diolah kembali

## H. Keabsahan Data

### 1. Uji Validasi Data

Setiap seorang peneliti harus memperhatikan aspek validitas dan reabilitas dalam penelitian untuk mengetahui apakah data yang sudah dikumpulkan tersebut tersebut sudah valid atau sebaliknya. Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reabilitas dinamakan kredibilitas. Menurut Sugiyono (2015:368), “uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*”.

## 2. Teknik Triangulasi

Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data atau menguji keabsahan data. Teknik triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain selain dari data tersebut untuk keperluan pembandingan ataupun pengecekan. Peneliti menggunakan triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda seperti wawancara terstruktur dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber yang sama secara serempak. Menurut Denzin dalam Moleong (2012:330), “Triangulasi dibedakan menjadi 4 macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data atau metode, triangulasi peneliti atau penyidik, dan triangulasi teori”. Uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber.

Triangulasi sumber merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang berbanding terbalik dengan triangulasi teknik. Menurut Patton dalam Meleong (2012:330), “triangulasi sumber berarti mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”. Dalam triangulasi sumber, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal tersebut dapat dicapai dengan beberapa cara salah satunya yaitu membandingkan data dari hasil dari wawancara secara langsung dengan suatu dokumen yang berkaitan. Adapun triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini yaitu membandingkan antara persepsi dari seksi PDI (Pusat Data Informasi), seksi pelayanan, seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dan seksi penagihan mengenai penerapan aplikasi SIDJP dengan tingkat

kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Selanjutnya, dibandingkan dengan dokumen yang berkaitan untuk memeriksa apakah data tersebut valid atau tidak.

