

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (2014:4), bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam dan kawasannya maupun peristilahannya. Menurut Nawawi (2012:67), bahwa pendekatan deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan/atau melukiskan keadaan subjek dan/atau penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena ingin mendeskripsikan peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang dan peneliti ingin mengetahui serta menjelaskan bagaimana pengaruh layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

##### **B. Fokus Penelitian**

Menentukan fokus penelitian merupakan hal yang penting agar penelitian yang dilakukan bisa lebih spesifik dan tepat sasaran. Menurut Moleong (2014:92), Fokus penelitian bertujuan untuk menghindari kesimpangsiuran serta pembahasan

pokok penelitian yang yang terlalu luas. Adapun fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.
2. Peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, dilihat dari :
  - a. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* pada tahun 2014 sampai 2016.
  - b. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.
3. Efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang pribadi secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Efektivitas layanan *e-Filing* digunakan untuk mengetahui sejauh mana organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya yang diketahui dengan melihat tujuan dari adanya layanan *e-Filing* yang telah ditentukan sebelumnya oleh organisasi dengan pencapaian tujuan tersebut.

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang beralamat di Jalan Letjens S. Parman Nomor 100, Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Situs penelitian dilakukan pada Pengawas dan Konsultasi I, Pelayanan, dan pengolahan Data dan Informasi serta yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Alasan pemilihan lokasi dan situs penelitian didasarkan karena jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu selalu mengalami peningkatan dan Wajib Pajaknya cukup banyak yaitu 24.053 Wajib Pajak dan yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) baru sekitar 11.681 Wajib Pajak. Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum menyampaikan Surat Pemberitahuan (PPh) Tahunannya.

### **D. Sumber Data**

Pada suatu penelitian sumber data merupakan suatu hal yang berhubungan langsung dengan siapa dan data apa yang harus didapatkan untuk menjawab fokus dan tujuan penelitian. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013:172). Menurut Sugiyono (2015:137), sumber data dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

#### **1. Sumber Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini dihasilkan dari proses observasi dan wawancara dengan Pengawas dan

Konsultasi I karena sebagai bagian yang mengawasi jalannya layanan *e-Filing*, Pelayanan karena sebagai bagian yang menjalankan layanan *e-Filing*, Pengolahan Data dan Informasi karena sebagai bagian yang mengolah data dari penerimaan *e-Filing*, serta yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh).

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan studi kepustakaan, penelusuran situs internet dan jurnal. Artikel yang relevan dengan topik penelitian serta perundang-undangan dari berbagai sumber. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Secara *e-Filing* serta data lain yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu usaha untuk mengumpulkan data-data yang valid yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Arikunto (2013:265), teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan atau memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan sesuai dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan metode, yaitu :

### 1. Wawancara

Menurut Zulganef (2013:162), wawancara (*Interview*) adalah suatu proses interaksi dan komunikasi antara peneliti dengan responden secara lisan, merangsang responden untuk menjawabnya, menggali jawaban lebih jauh bila dikehendaki dan mencatatnya. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada beberapa responden yang terkait dengan proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tak terstruktur. Menurut Moleong (2014:191), wawancara tak terstruktur merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Wawancara ini sangat berbeda dari wawancara terstruktur dalam hal waktu bertanya dan cara memberikan respons, yaitu jenis ini jauh lebih bebas iramanya.

### 2. Observasi

Menurut Nawawi (2012:106), observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan di ruang pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu untuk mengetahui aktivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing*.

### 3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2013:206), dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan sebagainya. Metode dokumentasi dalam hal ini

berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data yang sudah ada dalam dokumen atau arsip. Data dokumentasi diperoleh dari hasil laporan kegiatan yang berkaitan dengan *e-Filing* serta data pengguna *e-Filing*.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mencari data. Menurut Moleong (2014:9), dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data yang utama. Hal itu dilakukan karena hanya manusia sebagai alat yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan dilapangan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, adalah :

### **1. Peneliti Sendiri**

Peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Menurut Moleong (2014:9), bahwa manusia sebagai alat yang dapat berhubungan dengan informan atau objek lainnya dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan.

### **2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)**

Pedoman wawancara digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara untuk melancarkan proses

wawancara dalam penelitian. Pedoman wawancara berisi tentang berbagai pertanyaan yang diajukan kepada reponden seputar penelitian ini.

### 3. Sarana Dokumentasi

Sarana dokumentasi berupa alat perekam suara yang digunakan sebagai alat bantu pada saat wawancara agar peneliti dapat berkonsentrasi pada proses pengambilan data tanpa harus berhenti untuk mencatat jawaban-jawaban dari reponden. Dalam pengumpulan data alat perekam baru dapat dipergunakan setelah mendapat ijin dari responden untuk mempergunakan alat tersebut pada saat wawancara berlangsung. Sarana dokumentasi lainnya berupa alat tulis untuk mencatat hasil pengamatan yang berisi tentang informasi dan data-data yang terkait penelitian.

### **G. Keabsahan Data**

Temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pada penelitian ini pengujian keabsahan data hanya dilakukan dengan melakukan pengujian kredibilitas. Cara pengujian kredibitas data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Perpanjangan pengamatan dimaksudkan peneliti melakukan terjun kembali ke situs penelitian untuk menentukan lagi apakah data yang telah didapatkan sebelumnya merupakan data yang valid. Meningkatkan ketekukan yaitu peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat lagi dan berkesinambungan.

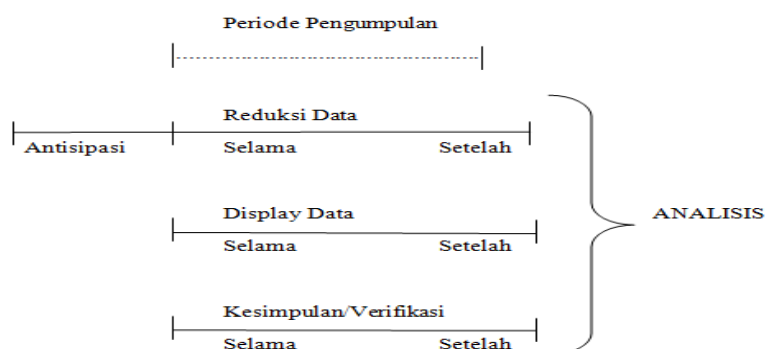
Triangulasi dalam uji kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Pada penelitian ini pengujian keabsahaan data menggunakan triangulasi data atau sumber data. Triangulasi dengan data atau sumber data berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Terakhir penggunaan *membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

#### **H. Analisis Data**

Analisis data merupakan langkah yang harus ditempuh setelah mengumpulkan data baik data primer maupun data sekunder yang diperoleh di lapangan terkait dengan masalah-masalah dalam penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen 1982 dalam Moleong (2014:248), analisis data adalah suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilih dan menjadi satuan yang dapat dikelola, mengadakan sintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, membuat keputusan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis yang digunakan bersifat kualitatif dengan cara mendeskripsikan fakta-fakta yang diperoleh dari objek penelitian mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing*.



Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data mengikuti *flow model* yang dikemukakan oleh Miles and Huberman , yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2015:246). Berikut Gambar 4 Langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut :



Gambar 4 : komponen dalam analisis data (*flow model*)  
 Sumber : Sugiyono, 2015:246

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan, proses ini berlangsung terus-menerus. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengategorisasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat diverifikasi.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang valid. Penggunaan berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih dengan demikian penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah penarikan kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Hal ini dikarenakan makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya. Menarik kesimpulan data yang diuji dengan benar dan disepakati oleh subjek tempat penelitian dilaksanakan dan memberikan alternatif pemecahan atas kelemahan-kelemahan yang ada.