

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007) berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, dokumen pribadi. Dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata, dan gambar.

Tujuan penulis menggunakan metode tersebut adalah untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang penerapan *e-government* yang sedang dilaksanakan didalam administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang.

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

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui

kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan bagi peneliti dalam studidan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah - masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik. Spradley (Sugiono 2010) menjelaskan fokus dalam penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang saling terkait dari situasi sosial. Maka berdasarkan penjelasan diatas hal - hal yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan *e-government* dalam administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* .yang meliputi :

- a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia yang dimaksud ialah kualitas para aparatur pajak didalam mengoprasionalakan system dan dalam melayani masyarakat. Kualitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai dengan fungsinya dibutuhkan demi tercapainya *e-government* di sebuah instansi atau organisasi.

- b. Sistem

Pembentukan Jaringan Informasi serta konektivitas Transaksi Elektronik.

c. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang memadai yaitu infrastruktur dalam bidang teknologi dan informasi yang dapat mendukung penerapan *e-government*.

d. Sosialisasi

Publikasi kepada masyarakat terhadap sistem pajak *online*

e. Standar Operasional Prosedur

Penggunaan Sistem Aplikasi penerapan *e-government* yang digunakan didalam sistem administrasi pajak *online*.

2. Faktor penghambat dan pendukung didalam penerapan *e-government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang meliputi :

a. Faktor Internal

b. Faktor Eksternal

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*) yaitu dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan dengan alasan, KPP Pratama Tanjung Karang merupakan kantor dilingkungan pajak yang sedang menerapkan *e-government* didalam peroses pelayanannya kepada wajib pajak melalui pajak *online*.

### C. Jenis dan Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta yang ada, merupakan hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata - kata atau citra. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer ini diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan informan yang sudah ditentukan dan observasi terhadap pengembangan *e-government* didalam administrasi perpajakan pada KPP Pratama Tanjung Karang. Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel. 4 Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1	Atjep Amri Wahyudi	Kepala Seksi PDI ( Pengolahan Data Informasi)
2	Fahrurrozi	Kepala Sub BagiKan Umum dan Kepatuhan Internal
3	Firman Raharja	Kepala Seksi Waskon I
4	Edy Saputra	Kepala Seksi Pelayanan
5	Yuniar Riris Pawestari	Staff Pelaksana Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
6	Andrie Rulman	Pelaksana Seksi Ekstensi dan Penyuluhan
7	Agung Prayogo	Pelaksana Seksi Pelayanan
8	Yogi	Mahasiswa
9	Annisa	Mahasiswa
10	Nindya	Pegawai Daerah (Honor)
11	Mario	Pegawai Bank

12	Ismail	Pegawai
13	Metta	Ibu Rumah Tangga
14	Adi	Pegawai
15	Bastian	Pegawai
16	Gita	Pegawai swasta
17	Laila	Pegawai

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2015

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data ini pada umumnya berupa dokumen- dokumen tertulis yang terkait dengan pelaksanaan *e-government* dalam administrasi perpajakan.

**Tabel . 5**  
**Daftar Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian**

NO	Dokumen - Dokumen	Substansi
1	Kebijakan pemerintah, Inpres no.3 tahun 2003	Berisikan Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i> .
2	Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008	Berisikan tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3	Kepmen PAN & RB No. 11Tahun 2011	Berisikan tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi.
4	Laporan Keuangan Tahun 2007 Direktorat Jenderal Pajak	Berisikan tentang Modernisasi Administrasi Perpajakan.
5	Undang – Undang Perpajakan	Berisikan tentang : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPh (pajak penghasilan)</li> <li>- PPn (pajak Pertambahan nilai)</li> <li>- PPnBM (pajak penjualan atas barang mewah)</li> <li>- Bea Materai</li> </ul>

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2015

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang telah diaplikasikan meliputi:

### a) Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan digunakan untuk mendapatkan data-data primer yang berupa deskripsi faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial, serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi dan berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun observasi yang peneliti lakukan yaitu mengamati secara langsung kegiatan dan perilaku *stakeholder* yang terlibat dalam pengembangan *e-government* dalam administrasi perpajakan di KPP Pratama Tanjung Karang.

### b) Wawancara

Teknik ini digunakan untuk menjaring data-data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara dilakukan baik secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*), maupun wawancara bebas (tidak terstruktur) bersamaan dengan observasi. Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara ini adalah *tape recorder* atau *voice recorder*, dimana dilengkapi juga dengan catatan-catatan kecil peneliti. Pada proses ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pengembangan *e-government* dan pelaksanaannya didalam sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Tanjung Karang

### c) Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah arsip- arsip yang dimiliki oleh KPP Pratama Tanjung Karang, dari *website* [www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id) serta literatur-literatur yang mendukung dan sesuai dengan bahasan penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Di dalam analisis data langkah – langkah yang dilakukan harus sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Analisa penelitian dilakukan sejak peneliti melakukan sebuah studi pendahuluan atau pra-riset sebelum ke lapangan kemudian saat dilapangan dan akhirnya setelah selesai di lapangan. Miles and Huberman (Sugiono,2010) mengemukakan bahwa ada komponen – komponen aktivitas yang terdapat didalam sebuah analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus hingga tuntas sehingga didapat sebuah data yang akurat. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

### 1. Reduksi Data (*reduction* data).

Reduksi data diartikan sebagai sebuah proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal - hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

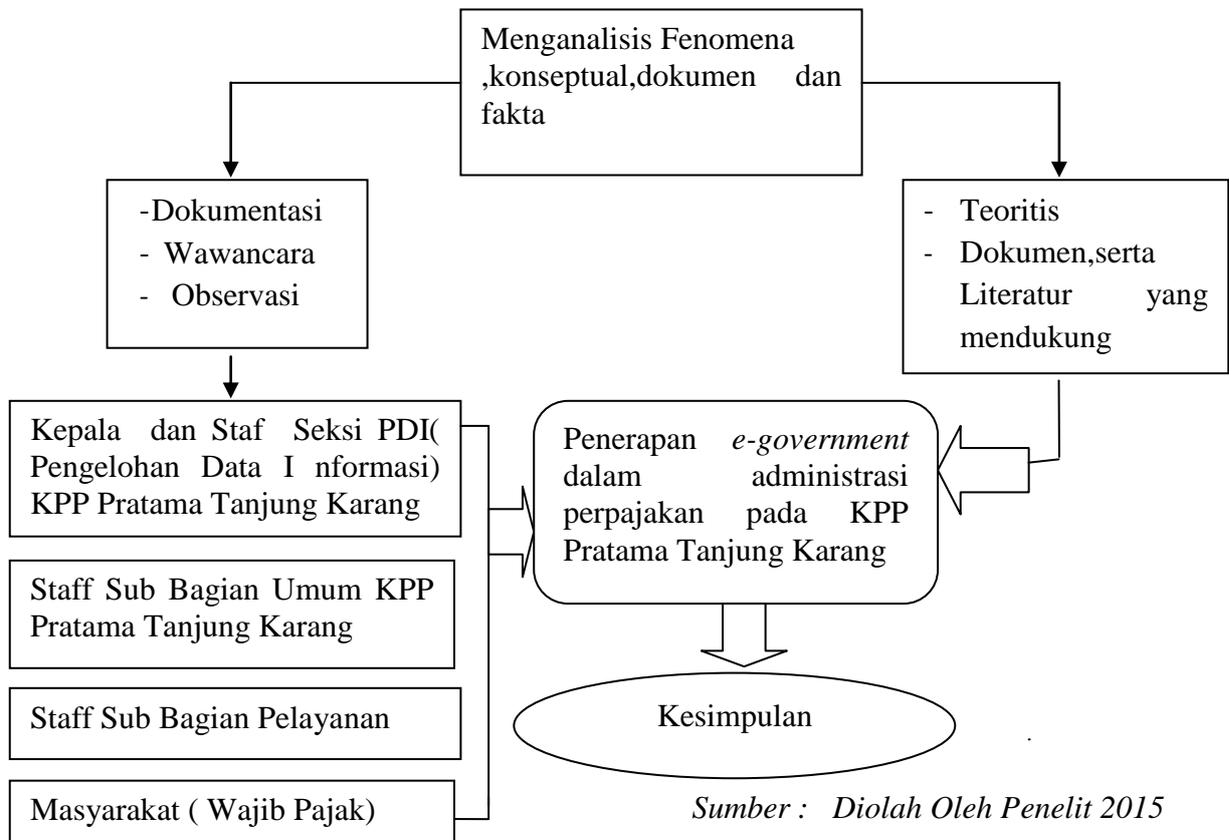
## 2. Penyajian Data (*Data Display*).

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti dalam memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar dan sejenisnya.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan verifikasi yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan. Ketiga hal diatas dapat dilihat dengan bagan alur pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 3**  
**Alur Analisis Data**



### G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2007) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

#### 1. Teknik Pemeriksaan Kredibilitas Data

Kriteria ini berfungsi : pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil - hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti

pada kenyataannya ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

a) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2007). Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada sumber yang berbeda. Informan tersebut berasal dari elemen yang berbeda. Informan-informan tersebut, yaitu dari pihak aparaturnya pajak KPP Pratama Tanjung Karang, dan masyarakat atau Wajib Pajak.

b) Kecukupan referensial

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan - bahan, catatan - catatan, atau rekaman - rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis data.

## 2. Teknik Pemeriksaan Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, hasil observasi maupun dokumentasi secara transparan dan menguraikannya secara rinci.

## 3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan

Kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang non kualitatif. Uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Penulis seperti ini perlu diuji dependabilitynya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka penulis selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

## 4. Kepastian

Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Pada derajat ini, diperoleh peneliti dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses. penelitian serta hasil penelitiannya.