

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat pertama untuk mendapatkan data dan informasi terkait masalah yang diteliti. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara menjadi tempat penelitian. Saat memilih lokasi penelitian, kami berusaha memastikan bahwa data dan informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dan sesuai dengan tema yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan antara bulan September 2024 hingga Maret 2025, yang mencakup tahap-tahap persiapan riset (penyusunan rencana), pengumpulan informasi, pengolahan informasi, analisis informasi, dan penulisan laporan akhir.

B. Desain Penelitian

Menurut (Sujarweni Wiratna, 2020) desain penelitian merupakan sebuah rencana tentang yang menggambarkan cara-cara pengumpulan dan pengolahan data, dengan tujuan agar hasil penelitian yang diinginkan dapat tercapai. Desain penelitian sangat penting karena memengaruhi kualitas hasil penelitian dan bagaimana temuan-temuan tersebut dapat diterapkan.

Jenis penelitian ini dikenal sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif Menurut Komariah menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak sekadar mendeskripsikan data, tetapi deskripsi tersebut harus berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sesuai dengan prinsip-prinsip

penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi untuk memastikan validitas data (Alfansyur & Mariyani, 2020). Metode yang diaplikasikan pada penelitian merupakan metode studi kasus (*case study*).

Peneliti memilih pendekatan studi kasus karena studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai suatu fenomena, situasi, atau peristiwa yang dapat memberikan fakta-fakta yang terjadi pada kasus tersebut secara lebih rinci. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang berinteraksi dalam konteks yang sangat spesifik dan nyata, yang memberi wawasan lebih jelas tentang masalah kompleks yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tahapan yang sesuai dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus lapangan seperti sebagai berikut (Satori Djama'an & Komariah Aan, 2020):

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap pra-lapangan, peneliti akan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, yaitu dengan mengumpulkan informasi terkait piutang pajak yang tertunggak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara. Hasil identifikasi tersebut kemudian dirumuskan menjadi pertanyaan penelitian dan dilakukan penjajakan awal untuk menentukan informan yang tepat guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Selanjutnya, peneliti akan melakukan studi kepustakaan untuk memperoleh pemahaman, teori-teori, serta gambaran awal tentang masalah yang akan diteliti. Selain itu, peneliti juga akan menyusun kerangka kerja dan instrumen penelitian sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian.

2. Tahap Kegiatan Lapangan

Pada tahap kegiatan lapangan, peneliti akan mempelajari situasi dan kondisi di lapangan serta mengumpulkan informasi mengenai aspek-aspek awal, proses, dan hasil yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan informasi diperoleh melalui dokumentasi dan wawancara.

3. Tahap Analisis Data

Dalam fase analisis data, peneliti menangani data yang telah dikumpulkan dengan mengelompokkan, memilah, dan mengorganisirnya ke dalam kategori tertentu atau dalam bentuk kalimat yang terstruktur.

C. Sumber Data

Data primer dan sekunder adalah dua kategori sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Metode untuk mengumpulkan data primer mencakup wawancara, observasi, atau diskusi dalam kelompok kecil. (*focus group*

discussion/FGD) (Fadilla & Wulandari, 2023). Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara terhadap Petugas Pelayanan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Utara khususnya pada bagian penagihan pajak, dan pihak-pihak terkait pada bagian jurusita dan penagihan.

Tabel 3. 1 Daftar Informan

No.	Nama	Jabatan
1.	Alvina Zulfa Ulinnuha	Seksi Penagihan
2.	Yoga Widigdo	Seksi Jurusita

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh oleh orang lain atau bukan secara langsung dari objek penelitian. Data yang dipakai oleh peneliti berasal dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh pihak lain dengan menggunakan berbagai metode, baik yang bersifat bisnis maupun tidak. Sumber data sekunder bisa berasal dari banyak tempat, seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya. Data sekunder dapat diambil melalui pengamatan atau pencatatan. (Fadilla & Wulandari, 2023).

Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya seperti dokumentasi objek penelitian, berupa laporan tertulis yang dibuat secara berkala. Serta peneliti membaca serta menghimpun data dari berbagai literatur hukum perpajakan, termasuk peraturan perundang-undangan dan kebijakan dari

Menteri Keuangan, buku-buku, penelusuran di internet guna mendapatkan data sekunder dan tulisan-tulisan Hal ini relevan dengan isu yang diangkat dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan informasi adalah tahap yang paling krusial dalam sebuah studi penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian terletak pada pengumpulan informasi. Proses ini berlangsung dalam berbagai konteks, berasal dari beragam sumber, dan dilakukan melalui berbagai teknik. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan informasi terjadi dalam kondisi alami, memanfaatkan sumber data primer, dengan teknik tambahan mencakup observasi partisipatif, wawancara mendalam, pengumpulan dokumen, serta gabungan dari ketiga teknik tersebut (triangulasi) (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan berbagai teknik pada tahap pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang autentik dari para informan. Beberapa teknik yang digunakan oleh peneliti antara lain:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan informasi yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan terkait penelitian kepada narasumber yang telah dipilih. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu seperti: Pemilihan subjek atau responden yang relevan dengan topik penelitian, jawaban dari responden harus akurat

dan dapat dipercaya, responden perlu memahami dengan baik topik yang dibahas oleh peneliti (Hafni Sahir, 2021).

Wawancara terstruktur adalah jenis wawancara di mana peneliti sudah mengetahui dengan jelas informasi yang ingin diperoleh dari subjek penelitian. Dalam wawancara ini, peneliti telah menyiapkan serangkaian pertanyaan beserta alternatif jawaban yang telah dipersiapkan sebelumnya (Hafni Sahir, 2021)

Materi yang akan diulas dalam metode wawancara ini adalah tentang penilaian seberapa efektif pemungutan pajak dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara serta tantangan yang dihadapi oleh petugas pajak dalam menangani pemungutan pajak.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode yang diterapkan dalam mengumpulkan data kualitatif. Metode ini mencakup analisis atau evaluasi dokumen yang disusun oleh subjek penelitian atau pihak lain yang berhubungan dengan subjek tersebut. Metode ini digunakan untuk menambah informasi yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dengan memanfaatkan sumber data dokumenter, catatan, serta materi lainnya (Abdussamad, 2021)

Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti akan mendapatkan informasi melalui data yang dibutuhkan oleh peneliti seperti jumlah piutang pajak yang terjadi, jumlah wajib pajak, jumlah surat teguran/paksa dan penyitaan, struktur organisasi, profil KPP Pratama Cikarang Utara.

E. Teknik Keabsahan Data

Validitas data berkaitan dengan kebenaran informasi yang diperoleh dari penelitian, menekankan pentingnya kualitas data yang dikumpulkan daripada latar belakang atau jumlah peserta. Umumnya, pengujian validitas dalam penelitian melibatkan pemeriksaan validitas dan konsistensi data. Dalam konteks penelitian kualitatif, kebenaran data yang dikumpulkan diuji. Apabila tidak terdapat perbedaan antara kondisi yang dijelaskan oleh peneliti dan kondisi nyata subjek yang diteliti, maka data atau hasil dari penelitian kualitatif dinyatakan valid (Husnullail, 2024).

1. Perpanjangan Pengamatan

Observasi lanjutan adalah proses peneliti kembali ke lapangan, melakukan observasi dan wawancara ulang dengan sumber data yang sudah ada atau baru. Lamanya observasi lanjutan ditentukan oleh kedalaman, keluasan, dan kepastian data yang diperoleh. Dalam menguji kredibilitas data, observasi lanjutan berfokus pada verifikasi data yang dikumpulkan untuk melihat apakah data tersebut tetap terkini setelah pemeriksaan ulang di lapangan. Jika setelah verifikasi data tersebut terbukti

akurat dan konsisten, maka kredibilitas data dapat dianggap terjamin, dan perpanjangan pengamatan dapat dihentikan (Abdussamad, 2021).

2. Meningkatkan Ketekunan

Ketekunan yang lebih tinggi menghasilkan pengamatan yang lebih teliti dan konsisten. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan urutan kejadian terdokumentasi dengan baik dan sistematis. Agar bisa mendapatkan akurasi yang lebih baik, peneliti bisa menambah pengetahuannya dengan menjelajahi berbagai sumber, termasuk buku, hasil penelitian, atau dokumen yang berhubungan dengan subjek yang sedang diteliti (Abdussamad, 2021).

3. Triangulasi

Triangulasi adalah metodologi pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai sumber dan proses data. Saat para peneliti menerapkan triangulasi dalam proses pengumpulan informasi, mereka tidak hanya sekadar mengumpulkan data, tetapi juga mengevaluasi keabsahannya. Langkah ini dilakukan dengan memeriksa konsistensi data melalui berbagai teknik pengumpulan dan sumber informasi yang beragam (Abdussamad, 2021).

Inti dari triangulasi adalah metodologi yang menggunakan berbagai teknik yang digunakan oleh akademisi untuk

mengumpulkan dan memeriksa data. Dengan demikian, triangulasi bertujuan untuk memverifikasi keabsahan data atau informasi.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metodologi pengumpulan data dari ketiga metode triangulasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pendekatan sistematis untuk meneliti dan mengorganisir data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumen. Proses analisis data mencakup pengelompokan data, merinci menjadi segmen yang lebih kecil, merangkum, menyusunnya dalam pola yang mudah dimengerti, memilih informasi penting untuk dianalisis, serta menarik kesimpulan agar data dapat dipahami oleh peneliti dan pihak lainnya (Abdussamad, 2021).

Metode analisis data berikut digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti menyaring, merangkum, dan memilih informasi yang paling relevan serta memfokuskan pada hal-hal penting. Proses ini mencakup pencarian tema dan pola dalam data. Oleh karena itu, data yang telah melalui proses reduksi akan memberikan representasi yang lebih terfokus, membantu peneliti dalam proses pengumpulan data selanjutnya, serta

mempermudah dalam menelusuri kembali informasi tersebut apabila dibutuhkan (Abdussamad, 2021).

Pada penelitian ini, proses reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan hasil wawancara agar relevan dengan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

2. Tampilan Data/Hasil Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses pengorganisasian data secara sistematis yang mempermudah dalam rangkuman akhir serta penarikan keputusan. Data dari penelitian kualitatif dapat ditampilkan dalam berbagai cara, termasuk diagram alir, bagan, deskripsi singkat, dan pola korelasi antar kategori. Dengan menampilkan data secara jelas, hal ini akan mempermudah pemahaman mengenai apa yang sedang terjadi (Hardani, 2020). Pada penelitian ini tampilan data berbentuk teks naratif hasil wawancara dengan informan.

3. Analisis Konten (*Content Analysis*)

Analisis isi adalah metode yang digunakan untuk secara operasional menarik simpulan dengan mengenali ciri-ciri tertentu dalam sebuah pesan. Pesan ini dapat muncul dalam bentuk komunikasi atau informasi tertulis melalui berbagai saluran, seperti teks, buku, majalah, koran, iklan di televisi, berita dari radio, dan berbagai dokumen lainnya. Proses ini

dijalankan dengan cara yang objektif, umum, dan terencana (Ulfah, 2022).

Dalam studi ini, peneliti menggunakan metode analisis konten untuk mengevaluasi seberapa efektif pelaksanaan penagihan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara. Indikator adalah tolok ukur yang menggambarkan seberapa efisien sebuah perusahaan. Tingkat efektivitas dalam memberikan teguran dan peringatan dihitung dengan rumus berikut:

Efektivitas Penagihan :

$$\frac{\text{Jumlah realisasi penagihan yang dibayar}}{\text{Jumlah penagihan yang diterbitkan}} \times 100\%$$

Dalam menilai efektivitas, digunakan sejumlah indikator yang berfungsi sebagai alat ukur sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Indikator Pengukuran Keefektivan

Persentase (%)	Kriteria	Arti
>100	Sangat Efektif	(Jumlah realisasi / Jumlah yang diterbitkan) x 100%, menunjukkan persentase > 100% yang berarti penerimaan Sangat Efektif
90-100	Efektif	(Jumlah realisasi / Jumlah yang diterbitkan) x 100%, menunjukkan persentase 90-100% yang berarti penerimaan Efektif
80-90	Cukup Efektif	(Jumlah realisasi / Jumlah yang diterbitkan) x 100%, menunjukkan

		persentase 80-90% yang berarti penerimaan Cukup Efektif
60-80	Kurang Efektif	(Jumlah realisasi / Jumlah yang diterbitkan) x 100%, menunjukkan persentase 60-80% yang berarti penerimaan Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif	(Jumlah realisasi / Jumlah yang diterbitkan) x 100%, menunjukkan persentase <60% yang berarti penerimaan Tidak Efektif

Sumber: *Kepmendagri No.690.900.327 Tahun 2004*

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verification*)

Kesimpulan adalah ringkasan hasil studi yang menunjukkan pandangan akhir berdasarkan diskusi atau keputusan yang telah dibuat sebelumnya menggunakan metode penalaran induktif atau deduktif. Kesimpulan seharusnya selaras dengan fokus penelitian, tujuan yang ingin dicapai, serta hasil yang telah dianalisis dan dibahas dalam penelitian (Hardani, 2020).

Penelitian ini akan membuat sebuah Kesimpulan dari penyajian data terkait dengan efektivitas penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara, beserta Kesimpulan atas kendala/hambatan dan strategi yang dihadapi oleh fiskus.