

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang melibatkan pengumpulan informasi yang akurat tentang suatu topik. Fakta, gagasan, generalisasi, dan teori adalah contoh pengetahuan yang dihasilkan melalui penelitian (Adhi Kusumastuti, 2019:1)

Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan teknik kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan e-Government dalam modernisasi perpajakan yang dilakukan melalui e-Filing, menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan sangat perlu diperhatikan (Abdurrohman, 2015). Dalam penelitian deskriptif, biasanya digunakan tiga prosedur: metode studi kasus, metode survei, dan eksperimen. Penulis menggunakan teknik studi kasus dalam hal ini karena topik yang diteliti didasarkan pada gejala dan kenyataan di lapangan.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini, digunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah strategi penelitian untuk mempelajari situasi alam di mana peneliti memiliki pengaruh penting dalam keberhasilan penyelidikan. Penelitian kualitatif menurut Williams (Hardani, 2020:16) berbeda dengan jenis

penelitian lainnya dalam berbagai hal. Williams membahas tiga tema penting dalam hal ini:

1. Pandangan dasar (aksioma) tentang hakikat realitas, hubungan peneliti-peneliti, kemampuan menarik generalisasi, kemampuan menciptakan hubungan sebab akibat, dan pentingnya nilai dalam penelitian.
2. Karakteristik teknik penelitian kualitatif itu sendiri, dan
3. Proses penelitian kualitatif itu sendiri.

Tujuan penulis dalam menggunakan metodologi penelitian kualitatif adalah untuk dapat menggambarkan dan menawarkan pemahaman menyeluruh tentang topik yang sangat jelas dan mendalam. Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

### **3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Tempat ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan berlokasi di Adhya Building Tower Blok A 1 Komplek Permata NIaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Alasan memilih lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan karena focus penelitian ini berkaitan dengan peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang perpajakan dengan adanya program e-filing ini.

## 2. Periode Penelitian

**Tabel 3. 1** Periode Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian																									
		2022																									
		Mar			Apr			Mei			Jun			Jul			Agu			Sep							
1	Studi Pustaka																										
2	Penyusunan Proposal																										
3	Pengumpulan Data																										
4	Analisis Hasil Penelitian																										
5	Penyusunan Laporan																										
6	Penyerahan																										
7	Hasil Sidang																										

### 3.4 Sumber Data

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan dua jenis sumber data. Menurut (Adhi Kusumastuti, 2019:34), sumber data peneliti ini adalah sebagai berikut:

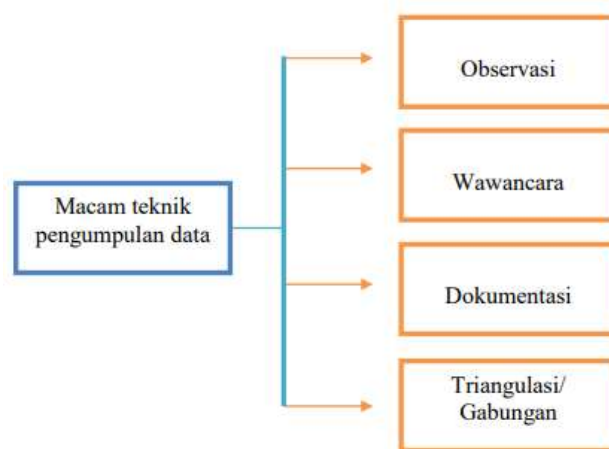
1. Data primer adalah sumber data berupa Informasi ini berupa teks wawancara dan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel sebagai bagian dari penelitian. Data dapat direkam atau peneliti dapat merekamnya. Sumber data primer dalam penelitian ini

adalah Kepala Dinas KPP Pratama Batam Selatan, petugas administrasi KPP Pratama Batam Selatan, serta para Wajib Pajak.

2. Data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh peneliti melalui membaca, melihat, atau mendengarkan. Informasi ini biasanya berasal dari sumber data yang sudah ditangani oleh akademisi lain. Data sekunder yang peneliti gunakan berupa website resmi KPP Pratama Batam Selatan, dokumen penting dari Dinas KPP Pratama Batam Selatan, dan beberapa jurnal yang berkaitan.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif , karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data, maka prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling krusial dalam proses penelitian. Peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi persyaratan data jika tidak memahami metodologi pengumpulan data (Hardani, 2020:122). Data dapat dikumpulkan dalam berbagai konteks, dari berbagai sumber, dan dalam berbagai cara. Dalam diagram di bawah ini, berbagai pendekatan pengumpulan data digambarkan:



**Gambar 3. 1** Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif

#### 1. Observasi

Pengamatan metodis dan dokumentasi gejala yang diselidiki disebut sebagai observasi. Peneliti datang ke lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan karena focus penelitian ini berkaitan dengan peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang perpajakan dengan adanya program e-filing ini.

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian, wawancara merupakan strategi pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis oleh peneliti. Dalam penelitian Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, peneliti menggunakan metode ini guna mengumpulkan data yang di butuhkan untuk penyusunan laporan penelitian.

**Tabel 3. 2** Daftar informan

No	Nama	Jabatan	Mulai Bekerja	Umur
1	Maria Shinta Junita Hutahuruk	Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Batam Selatan	Januari 2019	50 Tahun
2	Eiya Namisa	Pelaksana Seksi Pelayanan	Desember 2018	24 Tahun
3	Tofan Aziz	Pelaksana Seksi Pelayanan	Desember 2015	27 Tahun
4	Galipattul Mustoqim	Pelaksana Seksi Pelayanan	Januari 2019	23 Tahun
5	Milka Grease Piriskila Situmeang	Wajib Pajak	April 2021	20 Tahun
6	Desy Meliana Boru Hutapea	Wajib Pajak	2016	26 Tahun
7	Juliana Boru Sirait	Wajib Pajak	November 2019	25 Tahun

### 3. Dokumentasi

Mengacu pada kumpulan kegiatan yang telah terjadi. Gambar dan bentuk dokumentasi lainnya biasanya digunakan dalam penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendukung fakta dan bukti yang dikumpulkan di lapangan sehingga dapat ditentukan validitas penelitian.

#### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2016:60) adalah proses mengumpulkan data yang telah disusun mengikut ketentuan yang sudah ada dan memperoleh keputusan berdasarkan data yang telah diperoleh. Tahapan pencarian dan pengumpulan data secara cermat dapat berasal dari wawancara, catatan lapangan,

dan sumber lain. Dengan begitu dapat dengan mudah dipahami dan hasil penelitian dapat dibagikan kepada banyak orang.

1. Data Collection (pengumpulan data)

Merupakan proses pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Reduction ( Reduksi data)

Merupakan metode analisis data dengan tujuan untuk berkonsentrasi pada aspek yang paling penting. Data yang direduksi memberikan gambaran yang jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk melanjutkan ke level selanjutnya.

3. Data Display ( penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk deskripsi setelah direduksi.

4. Conclusion Drawing / Verfication (penarikan kesimpulan/verfikasi)

Langkah terakhir dari sebuah penelitian, dimana proses analisis lengkap digunakan untuk membuat kesimpulan dari penelitian.