

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Penelitian kualitatif tidak melakukan generalisasi tetapi lebih menekankan kedalaman informasi sehingga sampai pada tingkat makna. Wawancara akan dilakukan pada pihak-pihak yang dipilih sebagai informan

Penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang wajar (*natural setting*) Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Instrumen penelitian dalam metode kualitatif ialah si peneliti sendiri. Jadi, peneliti merupakan *human instrument*, dalam mengumpulkan data peneliti harus terjun ke lapangan secara aktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipasi, wawancara, dan dokumentasi. (Usman & Akbar, 2017).

Metode penelitian kualitatif disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Walaupun penelitian kualitatif tidak membuat generalisasi, tidak berarti hasil penelitian kualitatif tidak dapat diterapkan di tempat lain. Generalisasi dalam penelitian kualitatif disebut dengan *transferability* dalam bahasa Indonesia dinamakan kereralihan. Maksudnya adalah hasil penelitian kualitatif dapat ditransferkan atau diterapkan di tempat lain, manakala kondisi tempat lain tersebut tidak jauh berbeda dengan tempat penelitian. (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi dan wawancara. Dalam prakteknya kedua metode tersebut dapat

digunakan secara bersama-sama, artinya sambil wawancara juga melakukan observasi atau sebaliknya (Sugiyono, 2016).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kantor Wilayah DJP Bengkulu dan Lampung yang berlokasi di Jalan Pangeran Emir M Noer No.5A, Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Penelitian akan dimulai pada bulan Agustus 2021 sampai dengan selesai.

3.3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri. Setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah dilakukan melalui observasi dan wawancara. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh siap melakukan penelitian dengan terjun ke lapangan.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bekerja pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung sebagai Kepala Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan IV. Validasi peneliti dilakukan oleh peneliti sendiri meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, dan kesiapan peneliti untuk memasuki lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa literatur tentang penelitian kualitatif sebagaimana dicantumkan dalam bagian daftar pustaka penelitian ini. Penguasaan wawasan bidang yang diteliti telah tervalidasi karena peneliti sebagai Kepala Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan IV yang menguasai objek penelitian karena memiliki kompetensi terhadap bidang kerja dalam penelitian permohonan keberatan wajib pajak. Selain itu, secara natural peneliti termasuk sebagai pemain utama dalam unit kerja Bidang KBP yang menangani keberatan wajib pajak dan mengalami sendiri penerapan sistem kerja *WFH* selama periode penelitian. Kemudian peneliti juga memiliki akses langsung kepada sumber data baik data kualitatif maupun data kuantitatif yang terkait dengan

fokus penelitian. Peneliti memiliki keleluasaan melakukan observasi pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung dan memiliki kemudahan interaksi kepada para informan yang telah ditentukan yaitu Kepala Bidang, Kepala Seksi, Penelaah Keberatan pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

Peneliti kualitatif menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. (Sugiyono, 2016). Peneliti akan menetapkan fokus penelitian, menentukan informan, melakukan analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuan.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel dan Sumber Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian ini adalah narasumber atau informan. (Sugiyono, 2016).

Narasumber/informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung sebanyak 7 (tujuh) orang meliputi Kepala Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan, Kepala Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan I, II, III, dan IV, dan para Penelaah Keberatan. Peneliti berharap tuntasnya perolehan informasi dari para informan tersebut. Peneliti akan melakukan observasi dan wawancara kepada narasumber

yang dipilih yang merupakan narasumber/informan yang benar-benar menguasai apa yang menjadi fokus penelitian dengan karakteristik informan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Karakteristik Informan Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Usia	30 – 40 tahun	3	43%
	40 – 50 tahun	2	29%
	50 – 60 tahun	2	29%
Jumlah		7	100%
Jenis Kelamin	Pria	5	71%
	Wanita	2	29%
Jumlah		7	100%

Tabel 3.2
Karakteristik Informan Berdasarkan Kewenangan dan Jabatan

Peran Jabatan	Jabatan	Jumlah	Populasi	Persentasi Sampel dibandingkan Populasi
Administrator	Kepala Bidang	1	1	100%
Pengawas	Kepala Seksi	2	3	67%
Peneliti Keberatan	Penelaah Keberatan	4	11	36%

Pemilihan informan Kepala Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung yang merupakan satu-satunya pejabat administrator dan pimpinan tertinggi pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung merupakan upaya peneliti untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang fokus penelitian. Demikian halnya dalam pemilihan informan Kepala Seksi sebagai pejabat pengawas yang berjumlah 2 orang dari jumlah keseluruhan pejabat pengawas sebanyak 3 orang atau mencapai 67%, untuk memastikan penelitian ini dapat mengumpulkan data-data yang kompeten dan bersumber dari ahlinya. Kemudian,

informan Penelaah Keberatan yang berperan teknis dalam penyelesaian keberatan wajib pajak dipilih sebanyak 4 orang dari jumlah keseluruhan populasi Penelaah Keberatan yang berjumlah 11 orang atau sebesar 36%.

Dokumentasi dalam penelitian ini akan didapatkan dari data, dokumen, dan aktivitas terkait pelaksanaan sistem kerja WFH selama tahun 2021, dan data kinerja penyelesaian keberatan pada periode semester kedua tahun 2020 dan periode tahun 2021.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi partisipan (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), rievew dokumen, dan triangulasi. (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, rievew dokumen, dan triangulasi. Rincian teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

3.5.1. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif merupakan teknik observasi dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari kelompok yang diamati dan sumber data penelitian. Suasana penelitia natural dan peneliti tidak terlihat sedang melakukan penelitian. (Sugiyono, 2016). Peneliti akan mengamati pekerjaan, mendengar, dan ikut dalam aktivitas pekerjaan pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung. Peneliti akan melakukan observasi partisipatif lengkap (*complete participation*), yaitu peneliti akan mengumpulkan data dengan terlibat langsung di lokasi penelitian dan berinteraksi langsung dengan para informan dan sumber data.

3.5.2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. (Sugiyono, 2016).

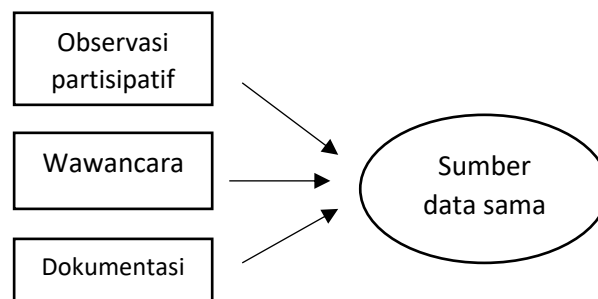
Peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa informan untuk mengetahui lebih dalam aktivitas kerja informan dalam menghadapi fenomena sistem kerja *WFH* yang tidak bisa tertangkap dalam teknik observasi. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada 7 (tujuh) informan dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur (*structured interview*). Wawancara terstruktur akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap responden untuk mengetahui informasi atau data yang pasti. Konsep pertanyaan wawancara yang diajukan kepada narasumber yang dilampirkan dalam hasil penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara kepada para informan pada bulan Januari 2022.

3.5.3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan atau gambar. (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai salah satu sumber data untuk mengetahui gambaran Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung dalam menjalani sistem kerja *WFH*, dokumen terkait kerja dan capaian kinerja, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini.

3.5.4. Triangulasi

Triangulasi teknik artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama. (Sugiyono, 2016). Peneliti akan menggunakan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama. Triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. (Sugiyono, 2016) Peneliti akan melakukan triangulasi teknik untuk meningkatkan pemahaman terhadap apa yang ditemukan dan peneliti berharap informasi yang didapatkan lebih konsisten dan pasti.



Gambar 3.1.

Triangulasi Teknik (Bermacam-macam Cara Untuk Sumber yang Sama).

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan data secara terus-menerus. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. (Sugiyono, 2016). Nasution dalam Sugiono 2016 menyatakan bahwa peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda. Sementara itu, Bogdan dalam Sugiyono 2016 menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2016).

Teknik analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah analisis lapangan yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam jangka waktu sejak dimulainya penelitian sampai dengan peneliti mengakhiri penelitian ini. Analisis data akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai tuntas. Peneliti akan melakukan aktivitas sebagai berikut:

a. *Data reduction* (reduksi data)

Peneliti akan merangkum data, memilih hal-hal yang penting dari sekian banyak data yang diperoleh agar memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti.

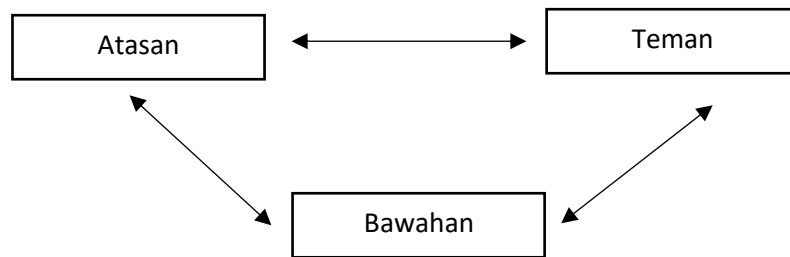
b. *Data display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, peneliti akan menyajikan data melalui teks yang bersifat naratif agar mudah dipahami. Jika diperlukan peneliti akan menyajikan data dalam bentuk grafik maupun matrik.

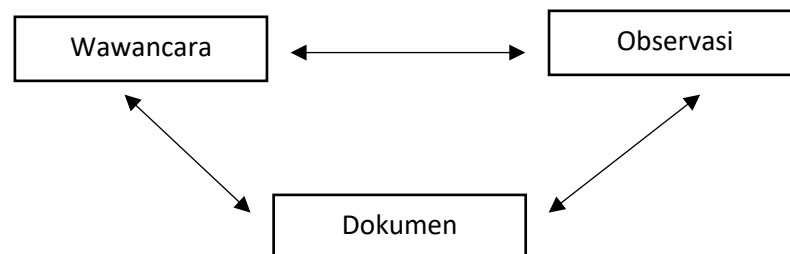
c. *Conclusion drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi akan dilakukan oleh peneliti yang diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

Untuk menguji kredibilitas data peneliti melakukan uji triangulasi yang merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trinangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. (Sugiyono, 2016).



Gambar 3.2.
Triangulasi Sumber Data.



Gambar 3.3.
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.