

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan berbentuk penelitian kebijakan (*Policy Research*). Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan lain-lain (Strauss dan Corbin;1997-11-13).

Tulisan Morse (1991) sangat membantu, dimana dinyatakan:

Karakteristik masalah penelitian kualitatif adalah (a) konsepnya "tidak matang" karena kurangnya teori dan penelitian terdahulu, (b) pandangan bahwa teori yang sudah ada mungkin tidak tepat, tidak memadai, tidak benar atau rancu, (c) kebutuhan untuk mendalami dan menjelaskan fenomena dan untuk mengembangkan teori, atau (d) hakekat fenomenanya mungkin tidak cocok dengan ukuran-ukuran kuantitatif (Cresswell 1994:140).

Sebagaimana dikemukakan Riduwan (2008:15), penelitian deskriptif menerangkan tentang hanya satu variabel yang diteliti, sedangkan penelitian hubungan, pengaruh, dan komparatif menerangkan tentang lebih dari dua variabel yang diteliti. Metode penelitian kebijakan (*Policy Research*) dimulai karena adanya masalah, dan masalah ini pada umumnya dimiliki oleh para administrator, manajer atau para pengambil keputusan pada suatu organisasi. Menurut Riduwan (2004:51), penelitian kebijakan adalah suatu proses penelitian yang dilakukan pada masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga hasil temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan kasus-kasus di tempat kerjanya.

3.2 Tipe atau Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dilihat dari segi tingkat analisa adalah deskriptif. Jenis ini secara lugas merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadakan observasi dan survei untuk meneliti sekelompok manusia, status, obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, sifat atau gambaran fenomena yang sedang diselidiki. Metode deskriptif survei merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual seperti institusi sosial, politik, ekonomi dari suatu kelompok atau suatu daerah. Metode ini membedah serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung. Hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan Sugiyono dalam Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D; 268-269, dinyatakan bahwa data atau temuan dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi. Reliabilitas dalam penelitian kualitatif bersifat majemuk/ganda, dinamis/selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten, dan berulang seperti semula. Jadi keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *kredibilitas*, *transferability*, *dependability* dan *objektivitas*.

Dalam rangka menjawab serta menganalisa permasalahan yang peneliti angkat, salah satunya yang perlu dilakukan ialah pengumpulan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Survei

Yaitu dengan mencari sumber data langsung. Sumber data yang digunakan dalam hal ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada seluruh fungsional pemeriksa pajak pada 3 kantor pelayanan pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus yaitu KPP Penanaman Modal Asing Satu, Dua dan Empat untuk mengetahui respon atau persepsi mereka dalam memandang kebijakan administrasi perpajakan terhadap beban kerjanya, dengan menggunakan teori *job characteristics model* yang dilakukan oleh Hackman dan Oldham (1975). Pertimbangan penelitian hanya dilakukan hanya pada 3 lokasi karena berdasarkan observasi, ketiga KPP ini mempunyai frekuensi dan volume kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan KPP-KPP lain di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus, selain pertimbangan efisiensi. Angket yang digunakan menggunakan angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau check list (v) (Riduwan,100:2008).

2. Pengumpulan data melalui wawancara

Teknik wawancara memiliki dua kelebihan, yang pertama dengan wawancara penulis dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, tetapi juga apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian. Yang kedua, apa yang ditanyakan kepada informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang dan juga masa yang akan datang. Mengenai jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur, artinya penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan memakai panduan secara garis besarnya saja berdasarkan hasil persepsi yang mempunyai kecenderungan tertentu tapi dalam pikiran penulis tentu saja ada 'cadangan masalah' yang berkaitan dengan penelitian ini (Moleong,2005:186). Cadangan masalah ini biasanya merupakan hal-hal yang belum terungkap, masih samar-samar dan meragukan penulis, inilah yang penulis konfirmasi dengan informan. Tapi tentu saja

penulis sangat terbuka terhadap informasi-informasi baru bahkan prediksinya ke depan mengenai topik penelitian ini.

Pengambilan data melalui wawancara digunakan untuk mendalami hasil yang sudah diperoleh melalui kuesioner melalui proses tanya jawab lisan, dimana kedua belah pihak berhadap-hadapan, melihat muka dan mendengar suara masing-masing (Maleong;2005;186).

3. Pengumpulan data melalui pengamatan langsung

Teknik pengamatan digunakan dengan peneliti melakukan pengamatan sebagai partisipan. Peran peneliti sebagai pelaku langsung, sehingga apa yang dirasakan dapat dijadikan sumber data.

4. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan studi literatur yaitu dengan melakukan penelitian terhadap kerangka teori yang bersumber dari kepustakaan, jurnal dan artikel-artikel yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

5. Pengumpulan data dengan menggunakan media cetak, website, dan catatan tertulis lainnya.

Sumber data tertulis ini merupakan data yang sudah tersedia dan penulis tinggal memanfaatkannya. Sumber data ini sebagai sumber data yang melatar belakangi pokok permasalahan di samping pengumpulan data melalui pengamatan langsung. Data sekunder yang diperoleh selama penelitian ini meliputi data umum kantor; klasifikasi jenis wajib pajak yang terdaftar, jumlah NPWP terdaftar, jumlah penerimaan pajak, data umum pegawai, laporan pemeriksaan triwulan IV tahun 2007, triwulan IV 2008 dan triwulan I tahun 2009.

3.4 Proses Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan dengan melakukan dua pendekatan yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pertama, pendekatan kualitatif yaitu bagaimana respon fungsional pemeriksa pajak terhadap beban kerjanya saat ini. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu, pertama dengan

menyebarkan angket ke fungsional pemeriksa pajak di tiga KPP ini, lalu mengolah data persepsinya. Kedua dengan melakukan wawancara mendalam ke semua jenjang fungsional pemeriksa pajak, semua kepala kantor di tiga kantor ini, lalu melakukan wawancara ke pemangku kebijakan terkait dengan permasalahan yaitu Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan Pajak (P2) serta Direktorat Kepatuhan Internal dan Sumberdaya Aparatur (KISDA). Ketiga, menganalisis persepsi dan wawancara tersebut untuk mengetahui bagaimana respon fungsional dan pemangku kebijakan terhadap beban pekerjaan fungsional pemeriksa saat ini.

Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan beberapa cara yaitu; pertama, permintaan data sekunder Laporan Pelaksanaan dan Hasil Pemeriksaan Triwulan IV tahun 2007 dan 2008 serta Triwulan 1 tahun 2009 di tiga KPP ini. Kedua, melakukan wawancara secara acak ke tiga responden di masing-masing KPP untuk mengetahui waktu efektif rata-rata penyelesaian surat perintah pemeriksaan (SPP) untuk semua jenis pajak (*all taxes*) dan pemeriksaan PPN (*single tax*). Ketiga, melakukan perbandingan waktu efektif kerja setahun menurut *National Institute of Health* dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor :140/PMK.01/2006. Keempat, menghitung waktu efektif rata-rata gabungan (pemeriksaan semua jenis pajak dan pemeriksaan satu jenis pajak-PPN). Kelima, menghitung kebutuhan fungsional pemeriksa pajak di tiga KPP ini. Keenam, menganalisis sejauhmana volume pemeriksa yang ada dengan jumlah penugasan yang diberikan dibandingkan dengan standar waktu efektif bekerja dan standar kebijakan administrasi perpajakan.

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan secara bersamaan dengan membagikan angket ke masing-masing fungsional pemeriksa pajak di tiga KPP dari tanggal 6 April s.d. 15 April 2009. Penyebaran kuesioner melibatkan 94 orang pemeriksa pajak yang meliputi 34 orang dari KPP PMA Satu, 26 orang dari KPP PMA Dua, dan 34 orang dari KPP PMA Empat. Dari penyebaran kuesioner tersebut, jumlah yang dikembalikan sebanyak 76 responden meliputi KPP PMA Satu 26 responden (2 kuesioner tidak diisi dan 24 kuesioner diisi lengkap), KPP PMA Dua 20 responden dan 30 responden dari KPP PMA Empat.

Seluruh jawaban responden di kelompokkan per kantor dan diberi nomor dengan pensil, di cek kelengkapan pengisian dan dientri ke tabel tabulasi sesuai dengan identitas responden dan jawaban masing-masing responden ke dalam tabel. Data primer ini kemudian diolah dengan menghitung rata-rata jawaban responden baik secara individual maupun per kelompok ukuran/dimensi kemudian di rata-rata secara keseluruhan baik distribusi frekuensinya maupun penghitungan dengan *skala likert*.

Pelaksanaan wawancara mendalam dilakukan mulai tanggal 11 Mei sampai dengan 9 Juni 2009. Atas wawancara ini dilakukan dokumentasi dan dibuatkan transkrip wawancaranya, meliputi 9 orang fungsional pemeriksa pajak dari semua jenjang jabatan pemeriksa pajak, 3 Kepala Kantor KPP PMA Satu, Dua, dan Empat, serta 1 orang Kepala Seksi Klasifikasi Jabatan pada Subdit Pengembangan Kinerja Pegawai Direktorat KISDA, dan 2 orang Subdit pada Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Kantor Pusat DJP.

Pelaksanaan pengambilan data sekunder dilakukan bersamaan dengan pengambilan data primer sepanjang waktu penelitian ini dilakukan. Sedangkan penghitungan dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif seiring data primer maupun data sekunder diperoleh dan diolah. Jadwal dan kegiatan selama penelitian dapat dilihat dalam lampiran.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik yang digunakan dalam pengolahan data hasil survei dilakukan tahapan sebagai berikut :

1. Penataan data mentah

Dengan melakukan pemilahan dan pengelompokan data yang terkumpul.

2. Editing Data

Melakukan editing atas data yang telah ditata agar data tidak mengandung kesalahan/cacat

3. Koding Data

Kegiatan membuat kode atau penomoran yang mewakili data-data tertentu.

4. Tabulasi Data

Membuat tabel yang terdiri dari baris dan kolom yang diisi dengan data yang telah diolah

3.5.2 Teknik Analisis Data

Data yang telah diolah dilakukan analisis data dengan menggunakan skala *Likert* dan analisis beban kerja (*workload analysis*). *Skala Likert* digunakan untuk mengidentifikasi sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Pemakaian skala *Likert* digunakan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi persepsi fungsional pemeriksa pajak terhadap beban kerja, sedangkan teknik analisis beban kerja (*workload analysis*) digunakan untuk mengetahui jumlah penugasan yang dapat diselesaikan dan jumlah sumberdaya manusia yang dibutuhkan dengan standar waktu bekerja.

Dengan menggunakan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian menjadi indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

Tabel 3.1. Tabel *Skala Likert*

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setju (STS)	1	Sangat Tidak Setju (STS)	5

Sumber : Metode dan Teknik Menyusun Tesis (Riduwan,86:2008)

Dari hasil angket responden dihitung hasil angket setiap item nomor dengan melakukan penskalaan yaitu skala terendah dengan mengalikan 1 responden dengan 1 (skala STS) dan skala tertinggi dengan mengalikan 1 responden dengan 5 (skala SS). Hasil setiap item angket dihitung dengan mengelompokkan per skala (SS,S.N,TS,STS) dikalikan dengan nilai skalanya. Hasil dari perhitungan per item angket ini dibandingkan dengan parameter skala terendah dan skala tertinggi. Kemudian dibandingkan dengan kriteria interpretasi skor menurut *Skala Likert* sebagai berikut :

Tabel 3.2. Kriteria Interpretasi Skor

Kriteria Interpretasi Skor	
Angka 0%-20%	Sangat Lemah
Angka 21%-40%	Lemah
Angka 41%-60%	Cukup
Angka 61%-80%	Kuat
Angka 81%-100%	Sangat Kuat

Sumber : Metode dan Teknik Menyusun Tesis (Riduwan,89:2008)

Dari hasil angket per kelompok skala dapat dilakukan penghitungan persentasi kelompok responden berdasarkan skala atas setiap item angket.

Analisis beban kerja secara kuantitatif dihitung dengan mengidentifikasi setiap penugasan dan lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap penugasan. Standar waktu bekerja dibandingkan menurut standar waktu Departemen Keuangan RI dengan *National Health of Intitute (NIH)*. Data sekunder rencana pemeriksaan dan penerbitan SPP dikonversi dalam hari dan dilakukan penghitungan kemudian jumlah kebutuhan sumberdaya manusia (SDM) yang dibutuhkan. Hasilnya dibandingkan dengan jumlah SDM yang ada menjadi kebutuhan SDM pemeriksa saat ini.

3.6 Keterbatasan Penelitian

Seperti pada penelitian kualitatif secara umum, penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk penelitian sejenis. Hal ini tidak terlepas karena keunikan dan saat kapan waktu penelitian dilakukan, di samping penelitian ini hanya mencakup satu kantor wilayah saja yaitu pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus. Beberapa keterbatasan penelitian ini meliputi :

1. Ruang lingkup dan lokasi penelitian terbatas yaitu waktu penelitian hanya dua bulan yaitu April s.d. Mei 2009, dan lokasi penelitian hanya di 3 KPP; PMA Satu, Dua dan Empat
2. Metodologi yang digunakan hanya terbatas analisis kualitatif, sementara data-data yang digunakan dalam penelitian ini dimanfaatkan sebagai upaya untuk mengidentifikasi indikasi-indikasi pada subjek penelitian, tidak untuk menguji hipotesa sebagaimana penelitian kuantitatif,
3. Untuk mengidentifikasi waktu efektif rata-rata penyelesaian Surat Perintah Pemeriksaan (SPP) dengan cara mewawancarai responden yang diperoleh secara acak dari 3 kantor,
4. Lama waktu yang digunakan tanpa memperhitungkan waktu libur selain sabtu minggu, sakit, cuti dan waktu menganggur untuk standar *National Institute of Health*
5. Penelitian ini tidak menyertakan dasar perhitungan waktu efektif yang dijadikan acuan standar prestasi menurut SE-04/2007 sebanyak 8 LPP
6. Belum memperhitungkan tambahan pemeriksa yang di Bawah Kendali Operasi (BKO)-kan ke masing-masing KPP.
7. Waktu efektif rata-rata penyelesaian SPP dihitung dengan memperlakukan jumlah pemeriksaan semua jenis pajak dengan pemeriksaan PPN pada masing-masing KPP sebanding (dengan jumlah yang sama dan tanpa memperhitungkan banyaknya masa pajak yang diperiksa).