

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Menurut Auerbach dan Silverstein (2003) yang dikutip dalam Sugiyono (2023:3), penelitian kualitatif adalah suatu metode yang melakukan analisis dan interpretasi terhadap teks serta hasil wawancara dengan tujuan untuk menemukan makna di balik suatu fenomena. Penelitian kualitatif berfokus pada data non-numerik, yaitu data yang bersifat naratif yang dikumpulkan dan dianalisis secara mendalam. Pendekatan penelitian kualitatif umumnya dipakai untuk memperoleh data yang kaya dan komprehensif mengenai suatu isu atau masalah yang hendak diselesaikan. Dalam penelitian ini, penekanan utama adalah pada analisis berpikir induktif yang berhubungan dengan hubungan dinamis antara fenomena yang diamati, sekaligus menggunakan logika ilmiah sebagai landasan. Dengan pendekatan kualitatif, tujuan penelitian adalah mengembangkan konsep dan sensitivitas terhadap permasalahan atau fenomena yang terjadi, serta menjelaskan secara mendalam berdasarkan pengamatan teoritis yang berasal dari bawah untuk memahami satu atau lebih fenomena yang dihadapi secara menyeluruh.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Maksudnya adalah pengumpulan data dapat berupa kata-kata maupun gambar, bukan angka-angka (Sugiyono, 2023:7). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dideskripsikan sehingga penelitian dan penemuan

mudah dipahami oleh orang lain. Penelitian deskriptif menjurus untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan juga mendalam tentang suatu topic permasalahan.

Dalam penelitian kualitatif kali ini, bermaksud untuk mendapatkan informasi lengkap dan mendalam mengenai “*Optimalisasi Proses Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik pada PT. Alam Mulya*”.

3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini pengambilan data dilaksanakan di PT. Alam Mulya Jl. Tanjung Sari No.25 Sukomanunggal. Telp. (081) 13528889 Fax. (60187), Surabaya Jawa Timur Indonesia.

3.2.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan rincian pertanyaan yang mencakup liputan atau topik yang akan dibahas dalam sebuah penelitian. Fokus ini berperan sebagai kerangka utama penelitian, sehingga seluruh proses, mulai dari observasi hingga analisis data, dapat berjalan secara sistematis dan terarah. Menentukan fokus penelitian sangatlah penting karena membantu membatasi ruang lingkup penelitian serta mengarahkan proses observasi atau observasi. Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian bersifat fleksibel, yang berarti dapat mengalami perubahan sesuai dengan konteks penelitian yang sedang dilakukan. Keberadaan fokus penelitian menjadi krusial karena dapat membantu peneliti menyusun kajian secara lebih jelas dan terstruktur, serta meningkatkan peluang keberhasilan penelitian. Fokus penelitian umumnya diperoleh melalui eksplorasi awal yang

dilakukan oleh peneliti. Pada tugas akhir ini, fokus penelitian yang diangkat adalah Optimalisasi dalam Proses Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik di PT Alam Mulya Surabaya.

3.3 Fenomena Penelitian

Fenomena dalam penelitian menjelaskan tentang aspek-aspek yang terkait dengan permasalahan apa saja yang akan digali dalam menggambarkan fakta-fakta yang sebenarnya dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan teori yang dianggap tepat untuk menggali permasalahan tersebut.

Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya	Menganalisis cara efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik	Efisiensi sistem administrasi menurut Sedarmayanti (2012)	Kecepatan proses kerja
				Prosedur Pengunduhan faktur pajak
2.	Faktor kendala dalam efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya	Menganalisis factor kendala dalam efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak	Kendala sistem administrasi pengunduhan menurut Iwan Sofana (2011)	<i>Brainware</i> a) Kualitas b) Kuantitas
				<i>Software</i> a) Website b) sistem penyimpanan
				<i>Hardware</i> a) Jaringan b) Komputer

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

3.4 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber utama, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2023:104).

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya oleh peneliti. Data ini diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terkait atau berhubungan langsung dengan objek penelitian.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui perantara seperti dokumen atau pihak lain. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung data primer, yang dapat berasal dari jurnal, tugas akhir sebelumnya, buku, maupun dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan sebagai narasumber serta observasi langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi, arsip, dan sumber lain yang mendukung analisis penelitian.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, individu yang dijadikan sampel sebagai sumber data disebut informan. Salah satu teknik pemilihan informan yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu metode penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik

ini diterapkan karena informan yang dipilih diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai topik yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini, penulis menentukan informan berdasarkan individu yang memiliki pengetahuan serta keterlibatan langsung terhadap permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih tidak hanya memahami permasalahan yang ada tetapi juga mampu memberikan jawaban yang akurat, serta menyediakan data dan informasi yang dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi temuan penelitian.

Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam proses sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya. Mereka memiliki keahlian dan pemahaman mendalam terkait prosedur pengunduhan faktur pajak elektronik, sehingga dapat memberikan wawasan yang dibutuhkan untuk menganalisis dan mengembangkan solusi terhadap permasalahan yang ada. Dengan pemilihan informan yang tepat, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih valid dan bermanfaat bagi perusahaan. Untuk menentukan informan penelitian yang akan dijadikan sumber informasi, peneliti mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Memiliki pengetahuan yang luas tentang faktur pajak elektronik.
- 2) Memahami proses pengunduhan faktur pajak elektronik.
- 3) Memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun di divisi Accounting.
- 4) Informan bekerja di dalam ruang lingkup *accounting*.
- 5) Bersedia menjadi informan penelitian.

Berdasarkan syarat yang telah ditetapkan di atas, diperoleh beberapa informan yang tertera pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Nama	Kode Informan	Jabatan
1	Erna	B-1	<i>Manager Finance Accounting</i>
2	Indah	B-2	<i>Supervisor Accounting</i>
3	Intan	B-3	Staf bagian e-Faktur pihak ketiga
4	Maya	B-4	Staf bagian membuat laporan pajak

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2023:101). Sebagai instrumen penelitian, peneliti memastikan perlu divalidasi agar kesiapan mereka dalam memahami bidang yang diteliti, menguasai metode penelitian kualitatif, serta mampu beradaptasi dengan kondisi di lapangan. Validasi ini dilakukan melalui refleksi dan evaluasi. Selain itu, penelitian ini juga memerlukan beberapa instrumen pendukung agar proses pengumpulan data lebih efektif dan sistematis. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman wawancara untuk membantu struktur pertanyaan, alat perekam suara untuk mendokumentasikan percakapan, kamera untuk menangkap bukti visual, serta alat tulis untuk mencatat hal-hal penting. Dengan adanya instrumen ini, data yang dikumpulkan dapat disimpan dengan baik dan lebih mudah dianalisis guna mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan bermanfaat.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan sebuah penelitian, Teknik pengumpulan data merupakan tahap penting dalam pelaksanaan sebuah penelitian karena menjadi cara utama untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik ini sangat strategis karena keberhasilan penelitian sangat bergantung pada data yang dikumpulkan. Jika teknik pengumpulan data tidak dipahami dengan baik, peneliti berisiko memperoleh data yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Sugiyono, 2023:104).

Dalam penelitian ini, akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.7.1 Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023:114), wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga dapat membangun makna terkait suatu topik tertentu. Sementara itu, Burhan Bungin dan Mashudi (2022:140) menyatakan bahwa wawancara adalah proses pengumpulan keterangan dengan cara tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau informan.

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah jenis wawancara di mana pewawancara telah menyiapkan pedoman pertanyaan yang sistematis sebelum wawancara dilakukan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut membantu membatasi topik agar tetap fokus dan memudahkan pewawancara dalam menjalankan proses wawancara.

2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur dilakukan secara bebas dan spontan, di mana pertanyaan disusun dan disampaikan mengikuti alur pembicaraan tanpa adanya pedoman khusus yang kaku.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar adalah wawancara tidak terstruktur. Pendekatan ini dipilih karena kondisi di lapangan yang dinamis dan kebutuhan untuk menggali informasi secara mendalam serta fleksibel sesuai dengan alur pembicaraan informan. Namun, pada beberapa kesempatan saat waktu memungkinkan, peneliti juga menggunakan wawancara terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang lebih sistematis untuk memperoleh data yang lebih fokus dan terarah.

3.7.2 Observasi

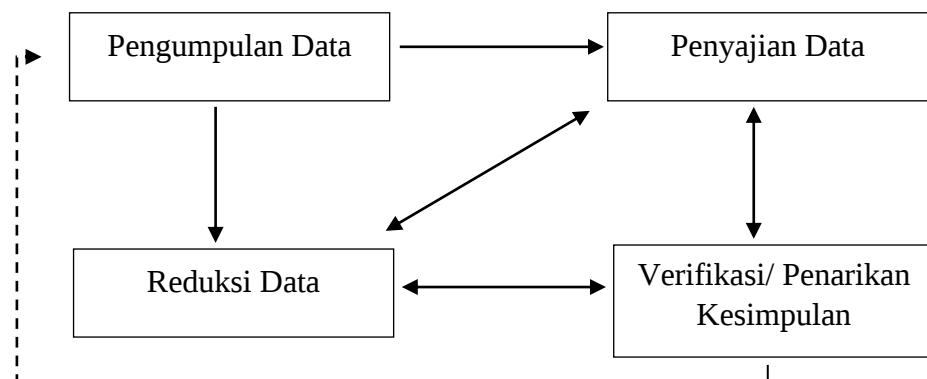
Metode observasi dalam penelitian adalah cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung yang dilakukan peneliti dengan memanfaatkan panca indra (Burhan Bungin dan Mashudi, 2022:131). Observasi memungkinkan peneliti untuk memahami perilaku secara langsung beserta makna di baliknya (Marshall, 1995 dalam Sugiyono, 2023:106). Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi langsung di lapangan guna memperoleh fakta-fakta yang terjadi. Instrumen yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur, yaitu observasi yang dilakukan tanpa persiapan sistematis mengenai hal-hal yang akan diamati (Sugiyono, 2023:109). Karakter instrumen yang tidak baku ini memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi secara lebih fleksibel.

3.7.3 Dokumentasi

Metode *documenter* atau dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis (Burhan Bungin dan Mashudi, 2022:158). Data dokumen yang tersedia dapat berupa gambar, tulisan, atau 43 karya-karya monumental (Sugiyono, 2023:124). Hasil penelitian kualitatif dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi, foto-foto, karya tulis akademik, dan seni (Bogdan dalam Sugiyono, 2023:125). Dokumen juga dapat pula berupa laporan keuangan tahun-tahun sebelumnya, Lembah evaluasi, dan masih banyak lagi yang berkaitan dengan topic permasalahan.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian, tentunya membutuhkan sebuah teknik untuk menganalisis data. Seringnya para peneliti menganalisis data bukan hanya menggunakan satu teknis analisis, melainkan menggunakan beberapa teknik. Dalam penelitian ini, akan menggunakan beberapa teknik analisis data sebagai berikut:



Gambar 3.1 Komponen Teknik Analisis Data

Sumber: Miles dan Huberman, (1992:20)

3.8.1 Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, kegiatan utama yang dilakukan adalah pengumpulan atau pencarian data. Pada penelitian kualitatif, proses pengumpulan data biasanya dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta dokumentasi, atau kombinasi ketiga teknik tersebut yang dikenal sebagai triangulasi (Sugiyono, 2023:134). Pengumpulan data ini bisa berlangsung dalam waktu yang bervariasi, mulai dari beberapa hari, minggu, bulan, bahkan hingga bertahun-tahun, sehingga data yang terkumpul menjadi lebih banyak dan beragam. Selama tahap pengumpulan data, peneliti juga akan melakukan penjelajahan atau eksplorasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

3.8.2 Reduksi Data

Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah melakukan reduksi data. Reduksi data berarti menyaring, merangkum, dan memilih informasi penting yang relevan, serta memfokuskan pada hal-hal utama. Proses ini juga meliputi pencarian tema dan pola yang kemudian membentuk kategori-kategori tertentu (Sugiyono, 2023:135). Dengan melakukan reduksi, data menjadi lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data berikutnya. Reduksi data ini berlangsung secara kontinu selama penelitian, bahkan sampai penelitian selesai, dan biasanya dimulai sejak awal peneliti melakukan kegiatan di lapangan.

3.8.3 Penyajian Data

Setelah data direduksi, data kemudian disajikan untuk mempermudah pemahaman dan analisis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat

dilakukan dalam bentuk uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, atau bentuk lain yang sesuai (Sugiyono, 2023:137). Selain menggunakan teks naratif, penyajian data juga bisa berupa grafik, matriks, jejaring kerja (*network*), dan *chart* yang membantu memperjelas hubungan antar data (Miles dan Huberman, 1984 dalam Sugiyono, 2023:138).

3.8.4 Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan, yang merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan ini bukan sekadar ringkasan data, melainkan merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum terungkap secara jelas. Dalam konteks penelitian kualitatif, kesimpulan bisa berbentuk deskripsi mendalam atau gambaran suatu fenomena yang sebelumnya masih samar dan ambigu, tetapi setelah dianalisis menjadi lebih terang dan dapat dipahami dengan lebih baik. Selain itu, kesimpulan juga bisa berupa hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti, pengembangan hipotesis, atau bahkan pembentukan teori baru yang secara langsung menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal penelitian (Sugiyono, 2023:142). Proses penarikan kesimpulan ini memerlukan konfirmasi yang ketat untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tanpa proses verifikasi tersebut, kesimpulan yang dihasilkan bisa saja bersifat spekulatif dan kurang meyakinkan.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:15), penarikan kesimpulan merupakan bagian tak terpisahkan dari proses analisis data. Setiap makna yang dihasilkan harus diuji kebenaran, kekokohan, dan relevansinya dengan konteks

penelitian. Validitas menjadi hal penting agar kesimpulan yang diambil mencerminkan realitas, bukan sekadar asumsi subjektif. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan verifikasi secara cermat melalui triangulasi data, pengecekan ulang dengan informan, serta diskusi dengan rekan sejawat untuk memastikan akurasi dan kredibilitas hasil penelitian.

3.9 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dapat diuji melalui perpanjangan keikutsertaan di lapangan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi data (Moleong, 2007:327). Triangulasi merupakan metode yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data, serta digunakan untuk membandingkan dan mengonfirmasi hasil dari berbagai teknik atau sumber informasi (Sugiyono, 2023:125).

Teknik triangulasi menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data dari satu sumber, sedangkan triangulasi sumber memakai satu metode untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Tujuan triangulasi bukan mencari kebenaran mutlak, melainkan memperkuat pemahaman peneliti terhadap temuan (Stainback, 1988 dalam Sugiyono, 2023:127). Dengan begitu, triangulasi meningkatkan konsistensi dan validitas data. Hasil tabel triangulasi dapat dilihat di lampiran.