

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Tempat dan Waktu Penelitian

1.1.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang yang beralamat jalan Buncit Raya No 24 Kav 1A Kelurahan Duren Tiga Kecamatan Pancoran Jakarta Selatan. Penempatan lokasi penelitian tersebut didasarkan atas pertimbangan bahwa instansi tersebut menggunakan system LASIK (layanan tanpa kontak fisik) dalam mengajukan klaim jaminan hari tua.

1.1.2 Waktu Penelitian

Adapun penelitian akan dilaksanakan selama 7 bulan terhitung sejak minggu pertama bulan Desember 2021 sampai minggu terakhir bulan Juni 2022

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deksriptif. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan klaim jaminan hari tua melalui sistem LASIK dilihat dari indikator Program (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program) dan pelaksanaan program. Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan.

Menurut Sugiyono (2018;213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Penelitian kualitatif ini peneliti harus memiliki kemampuan komunikasi dalam wawancara yang baik dan wawasan yang luas dalam lingkungan social yang terjadi dan berkembang. Jika peneliti kurang menguasai metode kualitatif maka peneliti akan sulit dalam komunikasi khususnya interaksi sosial. Pendekatan kualitatif ini peneliti harus mengexplor dari kasus yang diteliti dari waktu wawancara, pengumpulan data lainnya dalam menyelidiki kasus atau fenomena dari sumber-sumber informan untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana permasalahan ini terjadi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yang harus membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Menurut sugiyono,(2018:224) bahwa pengumpulandata diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digu nakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2018;140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewe) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

Dalam penelitian teknik wawancara dilakukan untuk menggali secara mendalam yang berkaitan dengan kajian topik yang diteliti. Wawancara dilakukan kepada informan-informan yang dianggap memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik penarikan informan yaitu dengan teknik purposiv sampling.

Adapun informan-informan yang dilakukan wawancara adalah sebagai berikut;

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Ali Mugni	Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan
2	Tiara Ayu Pamungkas	Bagian Umum dan SDM
3	Mutiara	Bagian Pelayanan dan Umum
4	Zidane	Peserta Klaim JHT
5	Chandra	Peserta Klaim JHT
6	Naomi	Peserta Klaim JHT

ervasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Menurut Sugiyono (2014:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis”.

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk mengamati langsung setiap kegiatan yang terjadi pada sistem pelayanan klaim jaminan hari tua menggunakan system LASIK di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan

Dalam penelitaian ini yang akan dilakukan observasi adalah proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Mmpang Jakarta Selatan. Peneliti mengunjungi lagsung tempat objek penelitian. Peneliti mengamati lasngung proses kegiatan yang terjadi dikator BPJS Ketenagakerjaan mulai ketertiban para peserta klaim, antrian para peseta klaim. kedisiplinan para pegawai.kedisiplinan dan sikap para pegawai kepada para peseta klaim JHT, dan edukasi terhadap peserta mengenai system lasik.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain, Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Sedangkan menurut Moleong (2011:216) dokumentasi dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan berupa sumber-sumber tertulis yang ada baik berupa foto dokumentasi, profil aplikasi, laporan, table, dan tulisan lainnya yang berhubungan dengan masalah penerapan siste layanan pada pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakrata Selatan.

3.4 Teknik Penarikan Informan

Menurut Sugiyono (2016:300), penentuan informan yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini penentuan informan di pilih secara purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

Teknik penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. adapun yang akan menjadi informan adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan system LASIK di BPJS ketenagakerjaan Mampang dan dipilih berdasarkan yang paling mengetahui pelaksanaan dan dampak langsung mengenai penerapan system lasik tersebut.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:137) ada tiga model Metode analisis data yang digunakan penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman yang mencakup:

1) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah bentuk analisis data yang mengarahkan, merangkum, menggolongkan tema dan membuang yang tidak perlu sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat ditarik dan diverifikasi, dan mempermudah

peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya yang akan diperlukan pada saat menganalisis data. Analisis data penelitian ini melalui wawancara dengan informan, setelah melakukan wawancara kemudian menganalisis dengan membuat transkrip atau hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil dari wawancara, kemudian dijadikan reduksi data yaitu mencatat dan mengambil inti dari informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dalam berbagai cara diantaranya: ringkasan uraian, menggolongkan dan menyeleksi.

2) Penyajian data (Data Display)

Tahap penyajian data dengan menyusun data yang relevan dan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan telah disusun secara sistematis, sehingga dapat disimpulkan atau makna penelitian yang dapat dilakukan dengan membuat hubungan fenomena yang terjadi, dan perencanaan selanjutnya, tujuannya untuk mengetahui permasalahan yang perlu ditindak lanjuti atau tidak dan menganalisis kevalidan berdasarkan data yang diperoleh.

3) Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion drawing/ verification*)

Kesimpulan adalah tinjauan ulang atau kesimpulan yang timbul dari data setelah diuji kebenarannya. Penarikan kesimpulan data dan verifikasi atau jawaban dari rumusan masalah dalam analisis kualitatif yang bersifat sementara dan akan berkembang atau berubah apabila ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data. Apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang kuat atau konsisten pada saat ditemukan kembali di lapangan maka kesimpulan diperoleh akurat atau kredibel, kesimpulan dapat berupa teori deskripsi atau objek gambaran yang tidak jelas menjadi jelas setelah diteliti.

3.6 Uji Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2011:331). Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan atau sebagai

pembandingan terhadap data itu. Langkah –langkah yang dilakukan dalam triangulasi adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan hasil pengamatan pegawai di kantor BPJS ketenagakerjaan dengan hasil wawancara dengan informan.
2. Membandingkan pelayanan klaim jaminan hari tua menggunakan system Lasik dan Manual
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan system lasik terkait.

Data yang digunakan dalam uji keabsahan ini antara lain membandingkan system lasik dengan hasil wawancara informan, hasil penilaian pelayanan pegawai dengan menggunakan system lasik.