

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian Penerapan Aplikasi Jamosostek Mobile (JMO) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi yang akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2022. Lokasi penelitian dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor - Cileungsi yang merupakan salah satu kantor cabang yang ada di wilayah Kabupaten Bogor yang beralamat di kantor Jl. Raya Cileungsi Km 1 no. 6 Jonggol, Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Daerah penelitian ini ditentukan secara purposive karena pada wilayah tersebut telah tersedianya penggunaan layanan aplikasi JMO. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November 2022 – April 2023.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. Menurut Arikunto (2009) Penelitian Kualitatif adalah adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menurutkan pemecahan masalah yang terjadi data ini berdasarkan data-data, jadi Pendekatan Deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, bersifat komparatif dan juga korelatif. Dengan demikian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Penerapan Aplikasi Jamosostek Mobile (JMO) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Bogor - Cileungsi.

### 3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi narasumber (key informan) dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi, *Customer service Officer* (CSO) dan pengguna aplikasi JMO. Biasanya opini atau pendapat tersebut diambil lewat wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah beberapa pekerja Penerima Upah (PU) yang menggunakan aplikasi JMO dan mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT).

Dalam penelitian ini digunakan dua teknik penentuan informan yaitu teknik sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik Sampling Purposive digunakan untuk informan sebanyak dua belas orang yaitu Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi, Custome Service Operator (CSO) BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi, dan Pengguna Aplikasi JMO. Adapun penelitian ini juga melibatkan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

1. Peserta wajib mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT).
2. Peserta sudah pernah menggunakan Aplikasi JMO.

**Tabel 3. 1 Key Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah Informan
1	Kepala Bidang Pelayanan	1
2	Customer Service Operator (CSO)	2
3	Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	8

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang berjudul Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Pada penelitian ini observasi dilakukan langsung di lokasi penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor, mengenai kegiatan yang ada dan sedang berlangsung yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan data dari mulai pelaksanaan dan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) hingga aplikasi tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat

2) Wawancara

Selain melakukan observasi, penelitian ini juga dilakukan dengan Teknik wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi, *Customer Service Officer (CSO)*, delapan orang Pengguna Aplikasi JMO. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dengan menggunakan indikator sistem informasi manajemen sehingga butir pertanyaan dapat disesuaikan dengan permasalahan yang sudah diidentifikasi di dalam pedoman wawancara tersebut. Wawancara dilakukan terbuka dengan menggunakan perangkat elektronik seperti Laptop dan *Smartphone*.

3) Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang didapatkan seperti foto hasil penelitian, profile aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), buku yang memuat teori dan jurnal serta hasil penelitian terdahulu mengenai penerapan aplikasi.

### **3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data**

Teknik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data berlangsung agar informasi yang dihimpun menjadi jelas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Hubermenn yang dapat dilakukan dengan tiga teknik yaitu:

#### **1. Data Reduction (Reduksi Data)**

Pada saat pengumpulan data banyak data yang diperoleh dan sangat banyak, maka diperlukan analisis dengan cara mereduksi data yang dikumpulkan terkait Penerapan aplikasi JMO dalam pada BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor. Mereduksi data yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, serta menyampingkan hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data baru bila diperlukan.

#### **2. Data display (Penyajian data)**

Setelah melakukan reduksi data, Langkah selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* atau sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Hubermen menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data digunakan untuk menjawab permasalahan di dalam penelitian. Menyajikan data berarti mengorganisasi data dan Menyusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

#### **3. Conclusion Drawing/verification (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari hasil penyajian data tersebut akan ditarik sebuah kesimpulan mengenai Penerapan Sistem

Aplikasi Jamsostek Mobile di BPS Ketenagakerjaan Bogor. Namun, kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya sementara dan akan berubah ketika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dalam mendukung tabap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti - bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### **4. Uji keabsahan data**

Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan mengcheck derajat kepercayaan informan terhadap Penerapan Sistem Aplikasi Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan Bogor. Triangulasi meliputi dua hal, yaitu:

##### **1. Triangulasi metode**

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Triangulasi metode dilakukan dengan melakukan wawancara pada 11 (sebelas) Informan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan penerapan aplikasi JMO. Observasi dilakukan dengan penggunaan fitur maupun aplikasi JMO secara keseluruhan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berupa data-data pendukung penelitian.

##### **2. Triangulasi Sumber**

Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya. Dalam hal ini, dilakukan perbandingan antara pernyataan yang berbeda menurut informan satu dengan yang lainnya.