

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bersifat menggambarkan, memaparkan dan menguraikan objek yang diteliti (Arikunto, 2006). Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian dengan metode pendekatan kasus. Penelitian ini memusatkan diri terhadap obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu studi kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan (Nawawi,2003).

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mojokerto terkait implementasi pelayanan administrasi secara online melalui website lapak asik pada pencairan klaim Jaminan Hari Tua(JHT).

3.2 Subjek Penelitian

Menurut Muhammad Idrus (2009), subjek penelitian adalah elemen benda, individu maupun organisme sebagai sumber informasi yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Subjek penelitian pada penelitian kali ini adalah peserta jaminan hari tua yang akan melakukan kegiatan klaim jaminan hari tua di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto. Subjek atau informan tersebut digunakan sebagai sumber data primer dalam penelitian ini.

3.3 Objek Penelitian

Menurut Supriati (2015:44) pengertian objek penelitian adalah Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan. Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu gambaran sasaran ilmiah yang akan dijelaskan untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam obyek penelitian ini

adalah pelayanan administrasi secara online melalui website lapak asik pada peserta jaminan hari tua di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mojokerto.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama, melalui wawancara, yang diperoleh dari narasumber atau informan yang telah memberikan informasi yang relevan (2020:79). Data primer dalam penelitian ini didapat dari wawancara langsung kepada peserta yang akan melakukan klaim pada pelayanan lapak asik secara online.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil melalui perantara atau pihak yang telah mengumpulkan data tersebut pada sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak langsung mengambil data sendiri ke lapangan (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini data sekunder menggunakan media perantara berupa bahan bacaan atau buku yang telah dirangkum dan menjadi sebuah pertanyaan yang nantinya akan diajukan kepada responden, handphone untuk merekam setiap ucapan atau pendapat dari responden.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini adalah pelayanan administrasi secara online melalui lapak asik pada pencairan klaim JHT. Pelayanan administrasi secara online adalah pelayanan administrasi yang dilakukan melalui video call via WhatsApp, dimana peserta yang nantinya akan dihubungi oleh petugas melalui nomor telephone yang sudah di daftarkan pada kanal lapak asik. Lapak asik merupakan situs website resmi BPJS Ketenagakerjaan yang digunakan oleh peserta program jaminan hari tua yang diakses secara online di handphone peserta. Saat peserta melakukan pengisian online peserta diharapkan telah menyiapkan dokumen – dokumen yang di tentukan. Setelah proses berhasil nantinya peserta akan mendapatkan tanggal dan hari wawancara dengan petugas.

3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto yang berlokasi di jalan raya Tambak Agung N0.54 Puri Kabupaten Mojokerto. Waktu pengambilan pada penelitian atau pengolahan data untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan peserta program jaminan hari tua dalam klaim pada hari senin tanggal 26 Desember 2022.

3.7 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Selain itu, teknik atau metode pengumpulan data ini biasanya digunakan untuk peneliti demi mengumpulkan data yang merujuk pada satu kata abstrak yang tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya. Misalnya adalah melalui angket, wawancara, pengamatan, uji atau tes, dokumentasi, dan lain sebagainya.

Dilakukannya pengumpulan data untuk penelitian agar data dan teori yang ada di dalamnya valid dan juga sesuai kenyataan, sehingga peneliti harus benar-benar terjun langsung dan mengetahui teknik pengumpulan data tersebut. Dengan demikian, peneliti akan mengetahui validitas atau kebenaran konsep penelitiannya.

3.7.1 Wawancara

Pengertian wawancara - mendalam (In-depth Interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat.wawancara. Pada penelitian ini dilakukan secara mendalam dan bertatap muka dengan responden. Jenis wawancara pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara mendalam atau in-depht interview. Wawancara mendalam adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan responden agar mendapatkan sebuah informasi dan data yang lengkap dan

mendalam. Proses wawancara pada penelitian ini dilakukan secara bebas, hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang dimintai informasi bisa berpendapat dan bisa menyampaikan segala ide atau unek – uneknya yang disampaikan informan.

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan teknik dalam mengumpulkan data kualitatif dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan atau lingkungan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung di bagian pelayanan terhadap peserta jaminan hari tua yang akan melakukan klaim melalui layanan online lapak asik di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mojokerto.

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses untuk mengelompokkan, melihat keterkaitan, membuat perbandingan, persamaan dan perbedaan atas data yang telah siap untuk dipelajari, dan membuat model data dengan maksud untuk menemukan informasi yang bermanfaat sehingga dapat memberikan petunjuk untuk mengambil keputusan terhadap permasalahan dan pertanyaan penelitian yang diangkat. Pada penelitian ini, sudah mengumpulkan data dan informasi dari responden pada saat melakukan proses kegiatan wawancara kemudian informasi dari responden nantinya akan dijabarkan menjadi pelaksanaan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar meskipun ada sedikit kendala.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Suyanto dan Sutinah (2006: 173), mengatakan pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:

3.9.1 Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16)). Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data teknik ambahan jika diperlukan. Kegiatan reduksi dilakukan setelah peneliti menelaah data dari wawancara secara mendalam .

3.9.2 Penyajian Data

Setelah data diolah dan di simpulkan maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Penyajian data penelitian kualitatif dapat berbentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks narasi dengan kata lain, menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola hubungannya. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci dan menyeluruh akan lebih memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Penyajian data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

3.10 Etika Penelitian

Etika penelitian yang tertulis di buku karya hopf yang berjudul “ research ethics and qualitative research (rahardjo, 2013). Merupakan seperangkat aturan dan prinsip –prinsip etik yang disepakati bersama menyangkut hubungan peneliti disuatu sisi dan semua yang terlibat dalam penelitian atau partisipan di sisi yang lain. Etika penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang diberikan oleh responden. Peneliti menggunakan data tersebut untuk kepentingan sebuah penelitian. proses kegiatan pewawancara yang di tujukan kepada responden juga bersifat sukarelawan dan tidak ada paksaan.