

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengeksplorasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Penelitian ini dilihat dari variabel *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan) pada penggunaan program Lapak Asik yang peneliti amati dengan menunjukkan bukti-buktinya. Penelitian ini mencakup informasi studi kasus dari masalah sosial yang berdasarkan data dan fakta sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dan menjadi alat bagi peneliti untuk memecahkan masalah. (Creswell, 2016).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan) yang peneliti adaptasi dari teori Everett M. Rogers.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini digunakan untuk mengeksplorasi inovasi Lapak Asik dari sisi *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), dan *complexity* (kerumitan). Definisi operasional ini diperlukan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti. Berikut merupakan definisi operasional dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Instrumen
1	<i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif)	Persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari segi keuntungan ekonomi, kemudahan akses, waktu dan penggunaan teknologi terhadap Lapak Asik	Panduan Wawancara Mendalam
2	<i>Compatibility</i> (kesesuaian)	Persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap kesesuaian kebutuhan masyarakat saat ini yaitu klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik.	Panduan Wawancara Mendalam
3	<i>Complexity</i> (kerumitan)	Persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap kendala/kerumitan proses pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui Lapak Asik.	Panduan Wawancara Mendalam

Sumber : (Rizki, Agus and Faedlulloh, 2022)

3.4 Informan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada 10 peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen pengguna Lapak Asik baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dalam melakukan proses klaim JHT. Untuk hasil wawancara, peneliti akan memastikan kebenarannya dengan triangulasi kepada :

1. Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen (1 orang)
2. Staff bidang PMPU (Pelayanan Madya dan Pelayanan Umum) BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen (1 orang)

3.5 Data dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari data primer. Data primer adalah data yang diambil berdasarkan sumber pertama yang ada di lapangan. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam kepada peserta mengenai penerapan dari Lapak Asik dan data ini diambil dari peserta yang memiliki program JHT berdasarkan *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan). Untuk hasil wawancara, peneliti akan memastikan kebenaran informasi yang didapat kepada kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dan staff bidang PMPU (pelayanan madya dan pelayanan umum).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan cara wawancara mendalam. Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti. Teknik wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman maupun tidak menggunakan pedoman wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan secara terstruktur dimana peneliti melakukan wawancara kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen pengguna program Lapak Asik dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan untuk mengambil data yang diperlukan, lalu penulis akan melakukan pengecekan hasil data wawancara untuk memperoleh keyakinan terhadap kebenaran data kepada kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dan staff bidang PMPU (Pelayanan Madya dan Pelayanan Umum).

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen yang beralamatkan di Jl. Panji No. 88, Panarukan, Kec Kepanjen, Kabupaten Malang.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Desember 2023 - Januari 2024.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini terbagi menjadi 6 tahap, yaitu (Creswell, 2016) :

1. Mempersiapkan dan mengorganisasikan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan wawancara agar mengerti data lapangan atau memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. Mengeskplorasi dan pengkodean data. Pada tahap ini, peneliti menulis catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh
3. Menganalisis lebih detail dengan mengkoding data. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya
4. Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan orang-orang, kategori, dan tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif.
6. Memvalidasi keakuratan hasil penelitian.

3.9 Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini disajikan secara terstruktur dan berbentuk narasi hasil wawancara mendalam antara peneliti dan informan mengenai Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam penatausahaan dan verifikasi klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

3.10 Etika Penelitian

Etika yang diperhatikan pada penelitian ini yaitu (Bhandari, 2021) :

1. *Voluntary Participation* (Partisipan Sukarela)

Peserta atau partisipan pada penelitian ini memiliki kebebasan dalam menyetujui atau menolak dalam berpendapat dan tidak ada paksaan dari pihak manapun serta mendapatkan hak yang sama tanpa membedakan satu sama lain.

2. *Informed Consent* (Penjelasan dan Persetujuan)

Peserta atau partisipan mengetahui maksud dan tujuan pada penelitian ini sebelum mereka setuju atau menolak untuk bergabung. Peneliti harus memberikan penjelasan kepada responden dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti mengetahui identitas peserta atau partisipan pada penelitian ini tetapi wajib menyembunyikan informasi itu dari orang lain. Peneliti juga menganonimkan data pengenalan pribadi sehingga tidak dapat ditautkan ke data lain oleh orang lain.

4. *Potential For Harm* (Potensi Bahaya)

Penelitian ini diyakini tidak menimbulkan bahaya bagi responden, karena metode yang digunakan adalah wawancara. Kerugian fisik, sosial, psikologis, dan semua jenis kerugian lainnya diminimalkan selama proses wawancara sehingga tidak terjadi hal-hal yang dapat membahayakan bagi responden.

5. *Results Communication* (Komunikasi Hasil)

Peneliti memastikan hasil penelitian terbebas dari plagiarisme atau kesalahan penelitian dan dapat menyatakan serta mempertanggung jawabkan secara akurat.

3.11 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	2023				2024	
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Identifikasi Masalah						
Pengajuan Judul						
Penyusunan Proposal						
Seminar Proposal						
Pengurusan Perizinan Penelitian						
Pengambilan data Penelitian						
Pengelolaan data Penelitian						
Penyajian data Penelitian						
Seminar Hasil						