

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memfokuskan pada pemahaman yang mendalam tentang suatu permasalahan yang akan dibahas dibandingkan dengan generalisasi masalah yang diteliti. Sugiyono mendefinisikan terkait metode penelitian, dipaparkan sebagai suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu. Pada metode ini mengarah kepada teknik analisis mendalam, yakni permasalahan diteliti secara kasus per kasus, dikarenakan metode ini memiliki asumsi bahwa suatu masalah memiliki sifat yang berbeda dengan masalah lainnya. Metode ini memiliki tujuan sebagai pemahaman yang mendalam tentang masalah yang diteliti (Akmal Azhari, 2015).

Pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan secara kuantitatif matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan (Bi Rahmani, 2016), lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kekhasannya. Penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, dilakukan dalam situasi yang wajar (natural setting) dan data dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan, Kode Pos 22725. Sebagai bahan pertimbangannya adalah BPJS Ketenagakerjaan yang menyelenggarakan bahkan pelaksana dari program Jaminan Hari Tua (JHT).

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2022 – selesai.

Berikut ini tabel waktu penelitian:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022					
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept
1	Pengajuan Judul Skripsi						
2	Pengajuan Proposal						
3	Bimbingan Proposal Skripsi						
4	Seminar Proposal						
5	Penelitian						
6	Bimbingan Skripsi						
7	Sidang Munaqasah						

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian harus dipersiapkan sebelum siap mengumpulkan data yang akan diteliti. Subjek penelitian ialah perlengkapan atau sifat serta nilai seseorang, objek maupun aktivitas dengan variabel tertentu yang dipelajari dan menghasilkan sebuah kesimpulan. Subjek dari penelitian ini adalah karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan dan peserta yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua.

D. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai guna menemukan jawaban dan penyelesaian yang merupakan sumber permasalahan yang muncul.

Menurut Sugiyono, objek penelitian ialah perlengkapan atau kualitas seseorang, objek, atau aktivitas yang dipelajari oleh seorang peneliti dengan menetapkan perubahan tertentu dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiono, 2013). Objek dari penelitian ini mengenai pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

E. Jenis Data Dan Sumber Data

Menurut Suharsami Arikunto sumber data adalah “subyek dari mana data itu diperoleh.”Oleh karena itu, sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan peneliti, baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi. Sumber data dalam peneliti ini dikelompokkan menjadi :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data primer diambil dari data pertama yang ada dilapangan. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data wawancara dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang Sidempuan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan dan data tersebut sudah diolah seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan. Data ini juga bisa diperoleh dengan mempelajari berbagai pustaka dan literature lainnya yang memiliki relevansi dengan sasaran penelitian seperti buku-buku mengenai BPJS Ketenagakerjaan, artikel jurnal dan lain sebagainya.

F. Tahapan-Tahapan Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Ada beberapa faktor yang akan memengaruhi arus informasi dalam wawancara , yaitu pewawancara, responden, pedoman, wawancara, dan situasi wawancara. Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan agar proses wawancara

berjalan dengan baik serta memperoleh informasi yang diperlukan yang memiliki kaitan dengan penelitian.

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Proses wawancara dilakukan secara bebas, hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Wawancara mendalam biasa juga disebut dengan wawancara semi-struktur.

b. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Instrumen penelitian

Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian ini (sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif itu sendiri). Dalam penelitian ini, dilakukan secara observasi pengamatan yang merupakan awal dari sebuah kegiatan penelitian yang dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui observasi ini adalah profil BPJS ketenagakerjaan cabang padangsidempuan ,struktur organisasi, visi dan misi,data.

G. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan, menyusun, mengklasifikasikan data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dan dianalisis sehingga memberikan informasi yang lengkap bagi pemecahan masalah yang dihadapi dengan lebih ringkas. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan pelayanan lapak asik dalam sistem klaim jaminan hari tua yang diterapkan di

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan Semasa covid-19, untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan peraturan yang diterapkan, kemudian dapat teridentifikasinya permasalahan/kendala dalam pelaksanaan layanan lapak asik dalam klaim jaminan hari tua, dan hasil analisis penelitian. Aktivitas dalam analisis data yaitu: data Reduksi data, display data, kesimpulan/berifikasi dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

2. Display Data

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif biasa berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3. Kesimpulan Dan Berifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

H. Pengujian Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007). Agar data-data yang diperoleh dari tempat penelitian dan para informan memperoleh keabsahan maka peneliti menggunakan teknik:

1. Perpanjangan keabsahan temuan

Peneliti memperpanjang masa observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang valid dari lokasi penelitian, yang mana peneliti tidak hanya sekali dua kali atau tiga kali, akan tetapi peneliti akan sesering mungkin datang untuk mendapatkan informasi yang berbeda dari para informan sampai jawaban yang keluar seperti jawaban yang pertama kali.

2. Uji Kredibilitas

Kredibilitas data penelitian dapat diuji dengan beberapa cara, termasuk memperluas observasi, peningkatan ketekunan penelitian, triangulasi, dan *member check*.

a. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1) Triangulasi pada uji kredibilitas berarti pemeriksaan data dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber dengan mempertimbangkan cara dan waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga, di antaranya triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu. Akan tetapi, di kesempatan kali ini, peneliti hanya mengaplikasikan dua bentuk triangulasi, yakni sumber dan teknik.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan guna pengujian kredibilitas data dengan menelaah data yang didapat dari berbagai sumber. Untuk menguji

kredibilitas data tentang “ Analisis Pelayanan Lapak Asik dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan” maka data dikumpulkan dan diuji dengan Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan beserta peserta yang ikut pada program Jaminan Hari Tua. Data tersebut akan dideskripsikan, dikategorisasikan dengan membedakan antara gambaran yang memiliki kesamaan dan perbedaan data yang lebih spesifik dari ketiga sumber tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi guna pengujian kredibilitas data dilaksanakan dengan menelaah data dari sumber dan teknik yang berbeda, yakni teknik pengamatan, tanya jawab dan dokumen sebagai pendukung informan.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Referensi merupakan keberadaan sebagai alat pendukung dalam menampilkan data yang diperoleh oleh peneliti. Maka pada penyusunan laporan dipastikan telah melampirkan foto atau dokumen yang asli, supaya penelitian akan menghasilkan data yang bisa diandalkan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif hasil penelitian diperoleh dari sumber data berdasarkan tanya jawab kepada narasumber, dianalisis kemudian dideskripsikan. Adapun poin wawancara yang ditanyakan.

- 1) Bagaimana proses pembayaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan?
- 2) Bagaimana pelaksanaan Lapak Asik dalam proses klaim Jaminan Hari Tua?
- 3) Bagaimana cara mendaftar diri sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan?
- 4) Dengan adanya perubahan peraturan tentang manfaat jaminan hari tua maka semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim jaminan hari tua, apakah BPJS memiliki tantangan tersendiri?
- 5) Apa kendala yang dihadapi perusahaan ketika mengimplementasikan layanan Lapak Asik tersebut dalam klaim Jaminan Hari Tua?
- 6) Bagaimana prosedur pelaksanaan klaim jaminan hari tua yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan Ini?

- 7) Kapan sebaiknya melakukan pengajuan klaim dana Jaminan Hari Tua?
- 8) Dengan adanya perubahan peraturan ini, apakah karyawan BPJS mengalami kesulitan dalam melayani tenaga kerja yang melakukan klaim ?
- 9) Apa kendala yang dihadapi karyawan BPJS dengan adanya peraturan baru ini?
- 10) Apakah Lapak Asik efektif diterapkan dalam klaim Jaminan Hari Tua?
- 11) Dimana lebih efektif melakukan klaim jaminan hari tua? Apakah melalui aplikasi atau ke kantor BPJS langsung?

c. Mengadakan *Member Check*

Member check merupakan proses mengecek data yang didapat melalui penyedia data guna mengetahui kekonsistenan data yang didapat dengan data yang diberikan oleh penyedia. Jika data tersebut mendapat persetujuan dari penyedia data, maka data tersebut dapat divalidasi.

3. Pendiskusian teman sejawat

Teknik dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Proses ini juga dipandang sebagai pembahasan yang sangat bermanfaat untuk membandingkan hasil-hasil yang telah peneliti kumpulkan dengan hasil yang orang lain dapatkan karena bukan mustahil penemuan yang didapat pada akhirnya akan bias saling melengkapi.