BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

Peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Mei 2025.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian							
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Observasi								
Pengajuan Judul Penelitian								
Penyebaran Kuesioner								
Pengumpulan Data dan Wawamcara								
Penyusunan Proposal								
Penyusunan Hasil Penelitian								

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu Badan Hukum Milik Negara yaitu BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Rawamangun. Berikut adalah informasi dan data perusahaan tersebut.

Jenis Lembaga : Badan Hukum Milik Negara

Nama Lembaga : BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Rawamangun

Alamat : Jl. Pemuda No. 90, RT.2/RW.7, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Telephone : (021) 47868141

Email : care@bpjsketenagakerjaan.go.id

BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Rawamangun merupakan badan penyelenggara program jaminan sosial tenaga kerja dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya pada daerah Jakarta khususnya Rawamangun. Kantor ini bertanggung jawab untuk menyediakan masyarakat Rawamangun dan sekitarnya dengan layanan yang berkaitan dengan program BPJS Ketenagakerjaan. Layanan yang termasuk dalam program ini adalah Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Rawamangun juga memberikan masyarakat informasi mengenai cara mendaftar dan memperpanjang program serta menangani pengaduan dan keluhan tentang layanan yang diberikan. Melalui kerjasama dengan organisasi terkait dan pihak swasta, kantor ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan memperluas jangkauannya.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih tentang fenomena yang diminati. Makna, perspektif, pandangan, dan pengalaman subjek penelitian adalah pusat dari penelitian ini. Penelitian kualitatif, menurut Jane Richie adalah Upaya untuk menyajikan dunia sosial dari sudut pandang mereka

terhadap konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan yang berkaitan dengan manusia yang diteliti (Alaslan, 2021).

Menurut (Miller et al., 2023), Dalam tinjauan sistematis mereka, studi kasus didefinisikan sebagai penelitian kualitatif dengan berbagai jenis single holistic, embedded, multiple holistic, dan multiple embedded yang dipilih berdasarkan kebutuhan studi. Penekanan ada pada pemilihan kasus yang jelas berbatasan, identifikasi unit analisis, dan kombinasi beberapa kasus untuk memperkuat generalisasi. Studi kasus adalah salah satu jenis pendekatan kualitatif yang paling sering digunakan. Sementara itu, pengertian dari studi kasus itu sendiri merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari fenomena tertentu dalam konteks yang lebih luas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dan mendalam mengenai kasus dan konteks disekitarnya.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari sumber langsung yang berkaitan dengan subjek penelitian, seperti observasi, wawancara, atau kuesioner yang dijawab oleh responden. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari sumber penelitian atau penelitian sebelumnya, seperti literatur, jurnal, laporan, atau arsip. Sampel purposive (*Purposive Sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti. Sampel purposive mengambil sampel berdasarkan kriteria yang relevan dengan subjek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2023) pemilihan informan dengan sengaja berdasarkan kriteria

tertentu yang ditetapkan peneliti, untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam, bukan secara acak.

Dikarenakan desain studi kasus memerlukan minimal satu sampel atau lebih, peneliti mengambil empat sampel. Peneliti memilih empat sampel yang memang menangani arsip kepesertaan inaktif secara langsung. Teori yang digunakan untuk memilih sampel-sampel ini disajikan dalam Tabel 3.2:

Tabel 3.2 ***Table Rules of Thumb for Qualitative Sample Size***

Basic Study Type	**Rule of Thumb**
Ethnography	30-50 interviews
Case Study	At least one, but can be more
Phenomenology	Six Participants
Grounded Theory	30-50 interviews
Focus Groups	Seven to ten per group or more groups per each strata of interest

Sumber: (Njie & Asimiran, 2014)

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

a. Observasi

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mempelajari fenomena, kasus, peristiwa, dan konteks yang terkait dengan subjek penelitian. Proses mengamati dan mencatat data tentang tingkah laku, aktivitas, atau peristiwa yang terjadi pada suatu objek atau subjek dikenal sebagai observasi. Selama proses pengambilan data melalui observasi, peneliti harus memastikan bahwa pengamatan yang dilakukan bersifat objektif, sesuai dengan tujuan penelitian, dan valid. Hal ini sangat penting untuk menjamin keakuratan data dan memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui wawancara merupakan Teknik yang efektif untuk memperoleh informasi yang mendalam dan relevan. Dengan memahami jenis-jenis wawancara, keuntungan dan kerugian, serta langkah-langkah pelaksanaannya, peneliti dapat melakukan wawancara yang profesional dan menghasilkan data yang bermakna. Teknik wawancara yang melibatkan interaksi antara peneliti dan responden bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang lebih mendalam tentang pandangan, pengalaman, dan sikap responden dengan cara yang dapat dijelaskan, diinterpretasikan, dan dianalisis dengan mudah. Sebelum memilih teknik wawancara, peneliti harus mempertimbangkan jenis data dan tujuan penelitian, serta karakteristik responden. Hal ini akan memastikan bahwa Teknik wawancara yang dipilih tepat dan dapat menghasilkan data yang valid, reliabel, dan biasanya digunakan untuk memperoleh data secara kualitatif.

Terdapat beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan, seperti wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan format pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya menggunakan kuesioner. Pewawancara mengikuti pertanyaan secara ketat dan tidak melenceng dari topik. Wawancara semi-terstruktur yaitu wawancara dengan format pertanyaan yang lebih fleksibel. Pewawancara memiliki daftar pertanyaan utama, tetapi dapat menambahkan pertanyaan lain sesuai dengan jawaban responden. Kemudian yang terakhir terdapat

wawancara tidak struktur yang merupakan wawancara dengan format pertanyaan yang sangat bebas. Pewawancara hanya memiliki topik umum dan memberikan responden berbicara dengan bebas. Dalam hal ini, peneliti memilih jenis wawancara semi-terstruktur. Dikarenakan wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti masih mencangkup pertanyaan utana, tetapi peneliti akan menambahkan beberapa pertanyaan lain yang akan disesuaikan dengan jawaban responden saat melakukan wawancara.

c. Dokumentasi

Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian adalah Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai dokumen, seperti laporan, arsip dan kebijakan untuk digunakan dalam penelitian. Metode ini dapat digunakan dalam literatur, penelitian arsip, penelitian historis, dan sebagainya. Keunggulan pengumpulan data melalui dokumentasi termasuk biaya yang mudah ke berbagai dokumen, dan keakuratan data yang tinggi. Namun, kelemahan teknik ini termasuk kemungkinan peneliti akan bias dalam memilih dokumen, dan kekurangan data aktual dan relevan.

Dalam hal ini, peneliti harus memastikan bahwa sumber informasi dan dokumen yang mereka kumpulkan diverifikasi dan telah terorientasi oleh pihak yang berwenang untuk memastikan validitas dan keandalan data. Untuk memastikan data yang dikumpulkan melalui

dokumentasi dapat diandalkan dan diinterpretasikan dengan benar, metode ini harus diikuti dengan metodologi penelitian yang tepat dan analisis yang menyeluruh. Seperti teknik analisis pengumpulan data lainnya, penggunaan dokumen harus dilakukan dengan hati-hati untuk menghindari kesalahan dan bias.

2. Data Sekunder

Peneliti menggunakan data sekunder, yang merupakan data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh peneliti untuk tujuan penelitian ini. Data sekunder dapat berasal dari sumber pihak ketiga, seperti buku, jurnal, database, rekaman audio atau visual, dan laporan industry. Dalam penelitian kualitatif, data sekunder dapat digunakan untuk memperluas informasi tentang subjek penelitian, menentukan atau mengembangkan hipotesis, mendukung hasil penelitian, contoh kasus, dan penelitian bahan.

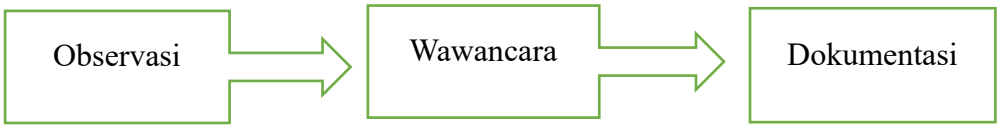
Untuk menggunakan data sekunder dalam penelitian kualitatif, peneliti harus memastikan bahwa sumber data tersebut valid, relevan dengan topik penelitian, dan telah menerima izin untuk digunakan. Selain itu, peneliti harus memperhatikan bias dan kekurangan detail tertentu. Ketika digunakan dengan benar dan dikaitkan dengan pertanyaan penelitian, data sekunder dapat menjadi sumber informasi berharga bagi peneliti dalam penelitian kualitatif. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang topik penelitian, peneliti harus merencanakan metode

pengumpulan data yang efektif dan menggabungkan berbagai sumber informasi.

E. Teknik Keabsahan Data

Peneliti kualitatif harus melakukan triangulasi dan refleksi terhadap realitas untuk meningkatkan konfirmabilitas (aliran audit). Pada tahap ini, triangulasi dilakukan untuk menghindari bias karena peneliti melakukan penelitian terhadap fenomena yang sama tetapi menggunakan model dan metode yang berbeda (Zamili, 2015). Triangulasi adalah Teknik kualitatif yang meningkatkan validitas dan kesahihan data dengan membandingkan atau menggunakan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data untuk menguji kesesuaian dan konsistensi temuan. Hasil penelitian menjadi lebih valid dan kredibel karena data yang dikumpulkan diuji dan diverifikasi dari berbagai sumber dan melalui berbagai metode dan sudut pandang.

Triangulasi sumber adalah metode yang mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi partisipatif, catatan lapangan, dan data arsip. Tujuan triangulasi sumber adalah untuk memastikan bahwa hasil temuan sesuai dan konsisten. Untuk memastikan kesesuaian atau kesamaan data yang diperlukan untuk penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data dari sekretaris perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan arsip. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk pengumpulan data, menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen tentang data yang dibutuhkan dalam penelitian, seperti yang digambarkan dibawah ini:



Gambar 3.1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan dengan berbagai cara dalam penelitian kualitatif. Salah satunya adalah analisis ini, yang merupakan Teknik pengolahan data yang bertujuan untuk mengekstrak dan mengorganisasi kata-kata, frasa, kalimat, dan tanda-tanda lainnya dari teks tertulis atau lisan; analisis tematik, yang digunakan untuk menemukan tema dan pola yang muncul secara alami dalam data. Analisis naratif melibatkan pembuatan cerita atau narasi dari data yang dikumpulkan, mencari pola dan tema penting yang muncul dalam cerita, dan merupakan proses analisis untuk menemukan dan menampilkan tema yang muncul dalam data.

Peneliti harus memilih metode analisis data yang paling sesuai untuk pertanyaan penelitian, tujuan, dan jenis data yang dikumpulkan. Setiap metode analisis data memiliki kelebihan dan kekurangan dalam memproses data hasil penelitian. Menurut Saputra et al. pada tahun 2020, proses analisis terdiri dari empat tahap (Claudia, 2023), yaitu:

1. Pengumpulan Data

   Peneliti mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan dari masing-masing metode saat memilih teknik pengumpulan data, serta apakah metode tersebut sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti juga

mempertimbangkan etika atau standar moral saat mengumpulkan data, seperti persetujuan *informed consent* atau hak privasi responden. Mereka mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan orang-orang yang relevan, yang kemudian digunakan untuk mengumpulkan informasi tambahan. Selain itu, peneliti melakukan dokumentasi yang dilampirkan pada lampiran dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Metode kualitatif untuk memperoleh data agar lebih mudah untuk dianalisis dikenal sebagai reduksi data. Namun, perlu diingat bahwa proses reduksi data harus dilakukan dengan hati-hati dan mempertimbangkan pentingnya setiap data mentah atau primer agar tidak terjadi distorsi data atau informasi yang tidak akurat. Peneliti dapat menggunakan beberapa 52esimp reduksi data, seperti memprioritaskan pengamatan dengan memilih data yang paling relevan atau sama sekali tidak penting dan mempertimbangkan pentingnya setiap pengamatan untuk tujuan penelitian.

Selanjutnya data dikategorikan menurut topik, tema, atau pola tertentu. Dalam proses olah data, seperti menghitung frekuensi atau peluang dari data kualitatif, membuat tabel, grafik, atau bentuk visual lainnya untuk menunjukkan data, dan kemudian membuat indikator, yang dapat berupa kata kunci, frasa, atau konsep tertentu. Akhir sekali, proses reduksi data melibatkan penggabungan atau penghapusan data yang sama atau sejenisnya.

3. Penyajian Data

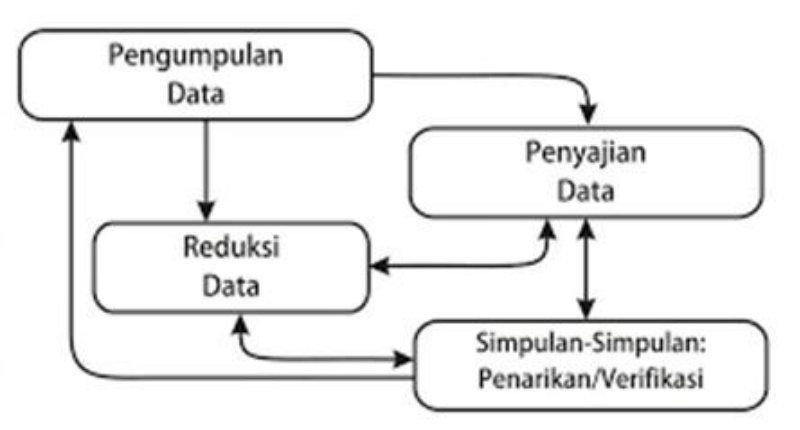
Mengorganisir dan menampilkan informasi dalam format yang mudah dipahami dan relevan dikenal sebagai penyajian data. Untuk menyajikan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tabel dan diagram alir. Mereka mempertimbangkan apakah data disajikan dengan jelas dan relevan, serta apakah judul, label, legenda, dan warna yang tepat digunakan untuk membuatnya lebih mudah dipahami. Untuk memastikan bahwa laporan hasil penelitian dapat dipahami dan dianalisis dengan benar, salah satu bagian dari proses penyusunan laporan tersebut adalah penyediaan data. Data harus sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca.

4. Verifikasi atau Kesimpulan

Verifikasi dan Kesimpulan bekerja sama untuk memastikan bahwa hasil penelitian kualitatif valid dan relevan. Peneliti harus selalu menjadi jujur selama proses analisis dan interpretasi data, dan hasilnya harus dapat dipertanggung jawabkan. Untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan tujuan, sangat penting untuk merujuk kembali ke kerangka teoritis dan pertanyaan penelitian yang dibuat sebelumnya. Dalam penelitian kualitatif, verifikasi adalah proses memeriksa dan memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya. Proses ini mencangkup langkah-langkah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya.

Namun, Kesimpulan penelitian kualitatif adalah tahap dimana peneliti membuat kesimpulan atau interpretasi dari data yang dikumpulkan dengan

melakukan analisis mendalam untuk menemukan pola, tema, atau makna yang muncul. Kesimpulan penelitian kualitatif dapat mencangkup pemikiran penting tentang makna, implikasi, dan konsekuensi dalam konteks yang lebih luas. Kesimpulan ini harus didasarkan pada data yang kuat dan relevan dengan pertanyaan penelitian.



Gambar 3.2 Teknik Analisis Data

Sumber: (Sari, 2018)

Menurut Miles dan Huberman, tahapan analisis yang digunakan adalah tahapan pengumpulan data, reduksi data, display data dan yang terakhir kesimpulan atau verifikasi.