

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Sugiyono, 2014). Dengan tujuan untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Bpjamsostek Terhadap Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) di Bpjamsotek Probolinggo.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2018) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah jumlah peserta bpjamsostek pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo pada bulan November 2022 sebanyak 65 jiwa.

##### **3.2.2 Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah peserta bpjamsostek yang telah mendapatkan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo pada bulan November tahun 2022. Pada sampel ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Menurut Sugiyono (2017) Rumus Slovin merupakan salah satu rumus yang digunakan untuk mendapat besaran sampel yang dianggap mampu menggambarkan keseluruhan populasi yang ada.

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = tingkat kepercayaan ketepatan yang diinginkan (10%)

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{65}{1+70(10\%)^2}$$

$$n = \frac{65}{1+65(0,01)}$$

$$n = \frac{65}{1,65}$$

n = 39,39 dibulatkan menjadi 40 responden

Maka dari perhitungan di atas dapat di simpulkan bahwa besar sampel penelitian yang akan di ambil sejumlah 40 responden peserta bpjamsostek pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo.

### 3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *purposive* sampling. *Purposive* sampling yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Hidayat, 2017)

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Kriteria Inklusi

Kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

- a. Merupakan peserta BPJAMSOSTEK
- b. Peserta yang sudah *download* aplikasi JMO
- c. Bersedia menjadi responden
- d. Peserta berusia 17 keatas

#### 2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat

diambil sampel (Notoatmodjo, 2010)

a. Peserta yang belum pernah menggunakan aplikasi JMO

### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan diperoleh informasi yang kemudian akan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:60). Sehingga variabel penelitian dapat diartikan suatu objek yang menjadi titik perhatian yang ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas yang terdiri Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*).

### **3.4 Instrumen Penelitian**

Sugiyono (2015:148) menyatakan bahwa "instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian". Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam pengumpulan data yang diperlukan oleh peneliti. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah laptop, *handphone*, alat tulis serta menggunakan kuesioner dengan media *google form*.

### 3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	DO	Alat Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
1. Kepuasan Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menggunakan perangkat lunak dan prosedur dari sistem informasi dengan membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan.	Kuesioner	Ordinal	<p>Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah diakses</li> <li>2. Dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai menu dan fitur pada aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)</li> </ol>	<p>Penilaian Kepuasan Kualitas Sistem:</p> <p>1 = Sangat Tidak Setuju (STS)            2 = Tidak Setuju (TS)            3 = Netral (N)            4 = Setuju (S)            5 = Sangat Setuju (SS)</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>73% - 100% = Sangat Puas            47% - 73% = Cukup Puas            20% - 47% = Tidak Puas</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Skor tertinggi              = jumlah pertanyaan x skor tertinggi              = <math>15 \times 5 = 75</math></li> <li>○ Skor terendah              = jumlah pertanyaan x skor terendah              = <math>15 \times 1 = 15</math></li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Range (R) = skor maks – skor min = 75 - 15 = 60</li> <li>○ Interval (I) = Range ÷ jumlah kategori <math>= \frac{60}{3} = 20</math></li> </ul>
2. Kepuasan Kualitas Informasi ( <i>Quality of Information</i> )	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapatkan output informasi, menyangkut manfaat seperti dapat memberikan informasi tanpa terbatas waktu, dan informasi yang disediakan dapat dipercaya dan mudah dipahami oleh semua pengguna aplikasi dengan membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	Kuesioner	Ordinal	<p>Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang terdapat pada Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) mudah dipahami</li> <li>2. Informasi yang ada dapat dipercaya dan berasal dari sumber yang jelas</li> </ol>	<p>Penilaian Kepuasan Kualitas Informasi:</p> <p>1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 2 = Tidak Setuju (TS) 3 = Netral (N) 4 = Setuju (S) 5 = Sangat Setuju (SS)</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>73% - 100% = Sangat Puas 47% - 73% = Cukup Puas 20% - 47% = Tidak Puas</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Skor tertinggi = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 15 × 5 = 75</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Skor terendah = jumlah pertanyaan × skor terendah = <math>15 \times 1 = 15</math></li> <li>○ Range (R) = skor maks – skor min = <math>75 - 15 = 60</math></li> <li>○ Interval (I) = Range ÷ jumlah kategori = <math>\frac{60}{3} = 20</math></li> </ul>
3. Kepuasan Kualitas Pelayanan ( <i>Quality of Service</i> )	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dilihat dari seberapa cepat aplikasi dapat digunakan (server tidak mudah lemot) setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan.	Kuesioner	Ordinal	Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan Aplikasi</li> <li>2. Respon terhadap keluhan dapat teratasi</li> </ol>	Penilaian Kepuasan Kualitas Layanan:  1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 2 = Tidak Setuju (TS) 3 = Netral (N) 4 = Setuju (S) 5 = Sangat Setuju (SS)  Kategori Kepuasan : 73% - 100% = Sangat Puas 47% - 73% = Cukup Puas 20% - 47% = Tidak Puas  Cara hitung kriteria :

					<ul style="list-style-type: none"><li>○ Skor tertinggi = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = <math>15 \times 5 = 75</math></li><li>○ Skor terendah = jumlah pertanyaan x skor terendah = <math>15 \times 1 = 15</math></li><li>○ Range (R) = skor maks – skor min = <math>75 - 15 = 60</math></li><li>○ Interval (I) = Range ÷ jumlah kategori = <math>\frac{60}{3} = 20</math></li></ul>
--	--	--	--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

## 2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 2.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo Jl. Ahmad Yani No.106, Mangunharjo, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67217. Lokasi tersebut dipilih karena berdasarkan pengamatan awal peneliti melalui Praktik Kerja Lapangan II pada tanggal 11 Juli 2022 - 2 September 2022, peneliti menemukan keluhan peserta terkait Aplikasi JMO. Berdasarkan alasan tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Bpjamsostek Terhadap Aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) Di Bpjamsotek KCP Probolinggo.

### 3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2023 di Bpjamsotek KCP Probolinggo.

## 3.7 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner melalui *google form* oleh responden yang berisi kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di Bpjamsotek KCP Probolinggo dan juga melalui penyebaran kuesioner kepada peserta Bpjamsostek yang pernah menggunakan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di wilayah Kota Probolinggo.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo berupa

data peserta yang sudah terdaftar menjadi pengguna aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*).

### 3.8 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu tahapan kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan sesuai dengan hasil dari penelitian (Junaidi & Raazi, R. 2018.). Sehingga setelah semua data terkumpul dengan lengkap, tahap berikutnya adalah dilakukan pengolahan data yang kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah hasil kesimpulan.

### 3.9 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan melalui empat tahapan yang terdiri dari editing, coding/scoring, entry, dan tabulating (Arikunto, 2002). Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi pengolah data seperti IBM SPSS *statistics* versi 26.0 dan *Ms. Excel*. Adapun pengolahan data menurut (Arikunto, 2002) meliputi kegiatan :

1. *Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Pada penelitian ini peneliti melakukan editing setelah menerima kuisisioner yang telah diisi oleh responden, diperiksa ketepatan dan kelengkapannya. Karena dengan ketepatan dan kelengkapan jawaban akan memudahkan peneliti dalam pengolahan data.

2. *Scoring*

*Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Pada kegiatan ini peneliti memberikan penilaian atau skor pada item item kuesioner. Berikut pemberian penilaian atau skor pada dua variabel yang digunakan pada penelitian ini.

3. *Coding*

*Coding* adalah pemberian kode - kode pada tiap-tiap data yang

termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Pada kegiatan ini peneliti memberikan kode pada tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.

#### 4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel - tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk:

- a. Tabel pemindahan yaitu tabel tempat memindahkan kode - kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa adalah tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.

### 3.10 Etika Penelitian

Etika berperan sebagai batasan peneliti agar tidak keluar dari batasan yang ada *Convention Scientific Research* mengemukakan perlunya memperhatikan masalah etika dalam penelitian yang melibatkan subjek manusia. Hal ini menyangkut masalah tata aturan dan nilai bagi peneliti maupun yang diteliti agar tidak terjadi benturan antarnilai yang dianut oleh kedua belah pihak atau untuk menghindari eksploitasi dan manipulasi yang berdampak merugikan bagi salah satu pihak.

Menurut (Hidayat, 2014) Etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut:

#### 1. Lembar Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden

yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan penulis tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

*Confidentiality* yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela

Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari penulis kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.

