

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan dan Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *cross sectional*. Menurut Ariani (2014) *cross sectional* adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada saat tertentu saja.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang menggunakan aplikasi JMO

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui dan tidak terhingga.

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{d^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013) dalam (Muharramah & Hakim) tujuan menggunakan *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti. Kriteria yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria inklusi.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Kriteria Inklusi

Menurut Notoatmodjo (2012) kriteria inklusi merupakan subjek penelitian yang dapat mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel

- 1) Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang bersedia menjadi responden
 - 2) Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang menggunakan aplikasi JMO
 - 3) Dapat membaca dan menulis dengan baik
- b) Kriteria Eksklusi

Menurut Notoatmodjo (2012) Kriteria Eksklusi merupakan subjek yang tidak dapat menggantikan sampel dikarenakan tidak memenuhi syarat yang sudah ditentukan. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak bersedia menjadi responden.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) bahwa variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:156) instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden, Sugiyono (2014:230)

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada calon responden.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015) definisi operasional merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan oleh karena itu kepuasan sangat penting untuk keberlangsungan bisnis.	<p>Wujud fisik (<i>Tangible</i>)</p> <p>Tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi mengenai tampilan aplikasi JMO - Kenyamanan dalam penggunaan aplikasi JMO - Kelengkapan aplikasi JMO - Fasilitas menu yang ada pada aplikasi JMO 	Kuesioner	Ordinal	<p>Kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi, setiap dimensi diukur dengan 4 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas = 5 - Sangat tidak puas = 1 <p>Nilai minimal yang dapat diperoleh responden = 4</p>

Empati (*Empathy*)

Tentang:

- Kemudahan memperoleh informasi
- Ketertarikan pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus
- Kepentingan aplikasi JMO untuk digunakan
- Keperluan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur yang lebih baik

Nilai maksimal yang dapat diperoleh responden = 20

$$\text{Range} = 20 - 4 = 16$$

dikelompokkan menjadi 2 kelas yaitu puas dan tidak puas

Panjang kelas interval :

$$\text{Range/jumlah kelas} = 16/2 = 8$$

Sehingga dapat diperoleh nilai:

Cepat tanggap
(*Responsiveness*)

Tentang:

- Informasi mengenai daya tanggap aplikasi dalam mengatasi masalah kesalahan input data
- Daya tanggap mengatasi *error* aplikasi
- Daya tanggap *call center* dalam menangani pelayanan
- Kecepatan akses aplikasi

- Tidak puas = 4- 11

- Puas = 12-20

Kehandalan (*reliability*)

Tentang:

- Proses pendaftaran

kepesertaan

- Prosedur dalam penggunaan
aplikasi

- Kemudahan dalam proses
masuk akun

- Perhitungan dari simulasi
JHT

Jaminan

(*Assurance*)

Tentang:

- Keamanan data

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Jaminan informasi yang valid- Call center dalam melakukan pelayanan untuk memberikan informasi yang lengkap- Kelengkapan dalam informasi | | | |
|--|--|--|--|--|--|

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022

3.8 Prosedur Pengambilan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan surat izin penelitian dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Kemudian meminta persetujuan kepada kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang untuk mengadakan penelitian. Setelah mendapatkan perizinan dari kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, langkah awal yaitu menentukan populasi dan sampel penelitian di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Malang.

Sebelum membagikan kuesioner, peneliti bertanya kepada calon responden apakah calon responden sudah menggunakan aplikasi JMO, kemudian peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan dan maksud diadakannya penelitian ini serta memberikan *informed consent* yang telah disediakan. Responden diberikan penjelasan tentang cara pengisian kuesioner.

3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan memuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain, Sugiyono (2011) dalam (Anggraini,2018)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Analisa univariat merupakan analisis yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel, Notoatmodjo(2018)

3.10 Penyajian data

Menurut Yuni (2011) penyajian data merupakan rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan menggunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian ini menggunakan data tabel yang menggunakan distribusi frekuensi dengan susunan data menurut kelas interval dengan tujuan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang terhadap penggunaan aplikasi JMO.

3.11 Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2018) etika penelitian merupakan suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek peneliti) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut.

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti harus memberikan hak dan informasi mengenai tujuan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti juga harus memberikan kebebasan kepada responden untuk berpartisipasi atau tidak. Untuk menghormati harkat dan martabat responden, peneliti harus mempersiapkan formulir persetujuan (*informed consent*)

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap orang memiliki hak dasar termasuk privasi dan kebebasan dalam memberikan informasi. Oleh sebab itu peneliti tidak boleh membocorkan informasi terkait identitas responden

3. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice and inclusiveness*)

Peneliti harus memiliki prinsip keterbukaan dan adil, yakni dengan menjelaskan prosedur penelitian untuk menjamin responden memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama tanpa membeda-bedakan.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Sebuah penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya responden. Peneliti harus meminimalisir dampak kerugian untuk responden