

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu peristiwa atau permasalahan yang ada di dalam masyarakat (Notoatmodjo, 2010).

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei. Penelitian survei merupakan metode pengumpulan informasi dengan menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden (Rabbani, 2020).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan jumlah seluruh individu yang akan menjadi objek penelitian di wilayah tertentu. Populasi dalam penelitian ini yaitu Peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu yang menggunakan aplikasi JMO per Agustus 2022 yaitu 4.070 pengguna.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti dan memiliki karakteristik tertentu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kriteria inklusi sebagai berikut :

- a. Bersedia menjadi responden
- b. Responden yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan
- c. Pengguna aplikasi JMO

Besar sampel yang akan diteliti dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

N = Populasi

n = besar sampel

d = 0,05 / 0,1

$$n = \frac{4070}{1 + 4070 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{4070}{1 + 40,7}$$

$$n = \frac{4070}{41,7}$$

$$n = 97,6 \rightarrow 98$$

Maka jumlah sampel yang diteliti yaitu sejumlah 98. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana cara mengambil sampelnya menggunakan kriteria-kriteria tertentu.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang ada dalam penelitian ini yaitu kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dengan sub variabel yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), *Customer Indeks Satisfaction (CSI)*.

3.4. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mengarahkan variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen kepada pengukuran atau pengamatan (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan	Perasaan senang ketika seseorang menggunakan aplikasi JMO	Kuesioner	Kepuasan diukur dengan menggunakan 20 pernyataan menggunakan metode <i>customer satisfaction indeks (CSI)</i>	Ordinal

			<p>dengan kriteria berikut:</p> <p>0% - 34 % = tidak puas</p> <p>35% - 50% = kurang puas</p> <p>51% - 65% = cukup puas</p> <p>66% - 80% = puas</p> <p>81% - 100% = sangat puas</p> <p>(Septiyani, 2019)</p>	
Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) X1	Penampilan aplikasi JMO	Kuesioner (kode A1-A4)	<p>Pengukuran skor dimensi kepuasan <i>tangibles</i> menggunakan 4 pertanyaan dan diukur menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan penilaian:</p>	Ordinal

			<p>Sangat Puas/Sangat penting = 5</p> <p>Puas/Penting = 4</p> <p>Cukup Puas/Cukup Penting = 3</p> <p>Tidak Puas/Tidak Penting = 2</p> <p>Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Penting = 1</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 4 = 4$</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$</p> <p>Perhitungan interval :</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 16/2$</p> <p>$I = 8$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p>	
--	--	--	---	--

			Tidak puas/Tidak Penting = 4 - 11 Puas/Penting = 12 - 20	
Kehandalan (<i>Reliability</i>) X2	Kemampuan aplikasi memberikan pelayanan yang handal, akurat dan memuaskan	Kuesioner (kode: A5-A8)	Pengukuran skor dimensi kepuasan <i>reliability</i> menggunakan 4 pertanyaan dan diukur menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan penilaian: Sangat Puas/Sangat penting = 5 Puas/Penting = 4 Cukup Puas/Cukup Penting = 3 Tidak Puas/Tidak Penting = 2	Ordinal

			<p>Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Penting = 1</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 4 = 4$</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$</p> <p>Perhitungan interval :</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 16/2$</p> <p>$I = 8$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak puas/Tidak Penting = 4 - 11</p> <p>Puas/Penting = 12 - 20</p>	
Ketanggapan (<i>Responsive</i>) X3	Kemampuan aplikasi untuk merespon secara cepat saat digunakan	Kuesioner (kode: A9-A12)	Pengukuran skor dimensi <i>responsive</i> menggunakan 4 pertanyaan dan diukur	Ordinal

			<p>menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan penilaian:</p> <p>Sangat Puas/Sangat penting = 5</p> <p>Puas/Penting = 4</p> <p>Cukup Puas/Cukup Penting = 3</p> <p>Tidak Puas/Tidak Penting = 2</p> <p>Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Penting = 1</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 4 = 4$</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Perhitungan interval :</p> $I=R/K$ $I=16/2$ $I=8$ <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak puas/Tidak Penting = 4 - 11</p> <p>Puas/Penting = 12 - 20</p>	
Empati (<i>Emphaty</i>) X4	kemampuan aplikasi JMO berupaya memenuhi kebutuhan pengguna	Kuesioner (kode: A13-A16)	<p>Pengukuran skor dimensi kepuasan <i>emphaty</i> menggunakan 4 pertanyaan dan diukur menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan penilaian: Sangat Puas/Sangat penting = 5</p>	Ordinal

			<p>Puas/Penting = 4</p> <p>Cukup</p> <p>Puas/Cukup</p> <p>Penting = 3</p> <p>Tidak</p> <p>Puas/Tidak</p> <p>Penting= 2</p> <p>Sangat Tidak</p> <p>Puas/Sangat</p> <p>Tidak Penting</p> <p>= 1</p> <p>Skor tertinggi</p> <p>= 5 x 4 = 20</p> <p>Skor terendah</p> <p>= 1 x 4 =4</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah</p> <p>=20 – 4 = 16</p> <p>Perhitungan interval :</p> <p>$I=R/K$</p> <p>$I=16/2$</p> <p>$I=8$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak puas/Tidak Penting = 4 -11</p>	
--	--	--	---	--

			Puas/Penting = 12 - 20	
Jaminan (<i>Assurance</i>) X5	Kemampuan aplikasi dalam keamanan data pengguna sehingga pengguna aplikasi merasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi JMO	Kuesioner (kode: A17-A20)	Pengukuran skor dimensi kepuasan <i>assurance</i> menggunakan 4 pertanyaan dan diukur menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan penilaian: Sangat Puas/Sangat penting = 5 Puas/Penting = 4 Cukup Puas/Cukup Penting = 3 Tidak Puas/Tidak Penting= 2 Sangat Tidak Puas/Sangat	Ordinal

			<p>Tidak Penting = 1</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 4 = 4$</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$</p> <p>Perhitungan interval : $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi: Tidak puas/Tidak Penting = 4 - 11 Puas/Penting = 12 - 20</p>	
<i>Customer satisfaction indeks (CSI)</i>	Pengukuran tingkat kepuasan peserta dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dengan	Kuesioner	Menggunakan rumus CSI dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan peserta. Rumus	Ordinal

	tingkat kepuasan dari pertanyaan – pertanyaan yang diukur		CSI yaitu total <i>weight score</i> dibagi lima dikali seratus persen.	
--	---	--	--	--

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi JMO adalah kuesioner yang dikutip dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septiyani, N (2019) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (Studi Kasus ; BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang) dengan menggunakan *google form*.

3.6. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan google form sebagai alat pengumpulan data yang berkaitan dengan gambaran kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi JMO

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari BPJS Ketenagakerjaan Batu berupa jumlah data peserta dan pengguna aplikasi JMO.

3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1. Lokasi

Lokasi penelitian ini yaitu di wilayah BPJS Ketenagakerjaan Batu

3.7.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023

3.8. Analisis Data

Analisis data adalah proses dimana data yang masih acak dan mentah diolah menjadi suatu informasi yang jelas (Salma, 2021). Analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis univariat (analisis deskriptif) dengan metode *Customer satisfaction Indeks* (CSI). Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik variabel penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.9. Penyajian Data

Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan melihat rata-rata nilai responden untuk mengetahui kepuasan peserta, kemudian diberikan narasi penjelasan dari tabel tersebut.

3.10. Etika Penelitian

Menurut Milton, 1999 dalam (Notoatmodjo, 2010), secara garis besar ada empat prinsip etika penelitian, yaitu :

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

Untuk mendapatkan informasi tentang objek yang diteliti, peneliti harus mempertimbangkan hak-hak subjek penelitian. Tak hanya itu, peneliti juga harus memberikan kebebasan dalam memberikan informasi atau tidak memberikan informasi dan menghormati harkat martabat subjek penelitian dengan memberikan formulir persetujuan (*informed consent*).
- b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap orang memiliki hak dasar individu, termasuk privasi. Setiap orang berhak untuk tidak memberikan informasi tentang apa yang diketahui kepada orang lain. Oleh karena itu, selama pelaksanaan penelitian ini, kerahasiaan dan kerahasiaan subjek tidak boleh diungkapkan.
- c. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice and inclusiveness*)

Keterbukaan dan keadilan harus dijaga dengan kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian oleh peneliti. Peneliti harus mengkondisikan lingkungan penelitian dengan memberikan penjelasan mengenai prosedur penelitian.

Prinsip ini menjamin semua subjek penelitian memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama tanpa dibeda-bedakan.

- d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefit*)

Sebuah penelitian hendaknya memperoleh manfaat bagi masyarakat dan subjek penelitian dengan semaksimal mungkin. Tidak hanya itu, peneliti juga harus meminimalisir dampak kerugian penelitian ini bagi subjek.