

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata atau kalimat dari informan penelitian, yaitu petugas pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang. (Notoatmodjo, 2010), penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. penelitian kualitatif ini peneliti mengetahui fakta yang ada di lapangan terkait dengan strategi pemasaran yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang dalam meningkatkan jumlah kepesertaan.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau dapat oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah *product, promotion, process, and people*.

### 3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variable-variabel yang diamati atau diteliti. Definisi operasional juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (Notoatmodjo, 2010). Berikut merupakan definisi operasional dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Defiinis Operasional	Instrumen
1.	<i>Product</i>	Produk adalah layanan jasa yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Malang kepada peserta untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pesertanya. (Kotler dan Amstrong, 2012:4)	Panduan Wawancara

2.	<i>Promotion</i>	Promosi penjualan adalah bentuk persuasi langsung yang dilakukan oleh bagian pemasaran dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Malang melalui berbagai insentif untuk menarik perhatian peserta . (Tjiptono, 2008:229)	Panduan Wawancara
3.	<i>Process</i>	Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Malang dalam menyampaikan jasa. (Hurriyati, 2010)	Panduan Wawancara
4.	<i>People</i>	People disini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Malang yang memiliki keterampilan interpersonal dan sikap positif untuk secara langsung berinteraksi dengan peserta. (Lovelock, 2011:48)	Panduan Wawancara

Sumber: Tenesia Putri Cendani (2016)

### 3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data yang berupa manusia (narasumber) sangat penting peranannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang
- b. Staff Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang
- c. Agen PERISAI
- d. Peserta segmen pekerja informal BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang
- e. Pekerja informal yang belum jadi peserta

### 3.5 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan

memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian (Faizah, 2011).

### **3.6 Data dan sumber data**

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Data sekunder ini diperoleh dengan jalan melakukan studi kepustakaan yaitu mempelajari, memahami buku-buku, artikel, jurnal ilmiah, dan literature yang ada hubungannya dengan judul skripsi, serta tulisan para pakar atau cendekiawan yang ada hubungannya dengan obyek penelitian. Peneliti menggunakan data sekunder untuk memperkuat penemuan atau melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

#### **2. 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 di lapangan. Sumber data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang dan agen perisai, serta dengan melakukan wawancara kepada tim bagian pemasaran dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang untuk mendapat data hasil wawancara mengenai *product, promotion, process, and people*.

### **3.7 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan secara terstruktur yang dimana peneliti melakukan wawancara kepada petugas bagian pemasaran dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang dengan menggunakan

pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan untuk mendapatkan data strategi marketing mengenai *product, promotion, process, and people*. Pada sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.8.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang yang beralamatkan di Jl. Panji No. 88, Penarukan, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang.

#### **3.8.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Januari 2023 - Februari 2023.

### **3.9 Teknik Pengolahan Data**

Menurut Miles dan Huberman analisis data terdapat tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam penelitian kualitatif, meliputi *data reduction, data display, dan conclusion drawing*. Berikut ini penjelasan masing-masing tahapannya, yaitu:

#### 1. Reduksi data

Data yang telah diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh, direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting dalam penelitian.

#### 2. Penyajian Data.

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

#### 3. Penyimpulan dan Verifikasi.

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode.

### **3.10 Penyajian Data**

Data disajikan secara terstruktur/narasi dalam bentuk hasil wawancara antara peneliti dengan informan untuk mendapatkan informasi yang aktual mengenai strategi marketing pada sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang.

