

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moloeng (2012:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Ezah W, 2019). Pada penelitian ini, peneliti mendiskripsikan hasil informasi yang diperoleh sesuai dengan faktor-faktor yang diteliti.

#### **3.2 Informan / Subyek Penelitian**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Ada tiga jenis informan yaitu informan kunci, informan ahli, dan informan insidensial. Informan kunci merupakan informan yang memiliki pemahaman dan informasi yang baik dan menyeluruh tentang topik penelitian yang dibahas oleh peneliti. Informan kunci umumnya adalah seorang ahli di bidang tertentu atau seorang narasumber yang dapat menjelaskan tentang kondisi maupun informasi mengenai permasalahan utama peneliti sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. (Rahman, n.d.) Dalam penelitian ini informannya adalah pihak Kepala, Account Representative/ Karyawan Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan, dan Agen Perisai.

#### **3.3 Fokus Studi**

Fokus studi adalah kajian utama dari masalah yang akan dijadikan titik acuan penelitian, dalam hal ini peneliti mengambil kasus yaitu tentang strategi marketing

yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Blitar dengan mengacu pada konsep bauran pemasaran (strategi mix) yang meliputi *people, price, product, place, promotion, process*, dan *Physical evidence*.

### 3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variable	Definisi Operasional	Instrumen
1.	Product	Semua komponen kinerja jasa yang menciptakan nilai bagi pelanggan atau program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar.	Panduan Wawancara
2.	People	Manusia yang menjadi sasaran peserta oleh suatu perusahaan atau orang yang menjadi konsumen bagi penjual.	Panduan Wawancara
3.	Promotion	Kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat mengetahui produk yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar kepada mereka dan kemudian mereka menjadi tertarik lalu membeli produk tersebut,	Panduan Wawancara
4.	Process	Rangkaian semua aktivitas yang dilakukan oleh bidang pemasaran dalam meningkatkan strategi kepesertaan yang umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan,	Panduan Wawancara

		mekanisme, aktivitas dan hal-hal lain dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen	
--	--	--	--

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Teknik wawancara. Wawancara adalah alat yang dipergunakan dalam komunikasi yang berbentuk sejumlah pertanyaan secara lisan untuk mencari informasi yang dijawab oleh informan. Dengan kata lain, wawancara adalah alat pengumpul data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan.

#### **3.5.1 Instrumen Penelitian**

Menurut Sanjaya (2011:84), Instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi penelitian (Retno et al., 2014). Dalam penelitian ini instrument yang digunakan berupa Hp, panduan wawancara, recorder, dan alat tulis.

### **3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di wilayah Kota Blitar yang tepatnya di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar bertempat di Jl. Palem No.72, Rembang, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66135. Waktu yang digunakan peneliti sejak disahkannya pada Juli 2022 hingga selesai.

### **3.7 Pengolahan Data**

Analisis data menurut Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam penelitian kualitatif, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing. Emzir (2014).Setelah melakukan wawancara kepada informan, kemudahan membuat transkrip wawancara, dengan memutar kembali hasil rekaman dan kemudian menuliskan dengan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada di rekaman tersebut. Setelah itu melakukan Reduksi dengan cara meringkas, memilah, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data yang diperoleh di lapangan (KRISDAYANTI, 2021), Setelah itu dilakukan paparan data (data display) yang berupa kumpulan informasi yang tersusun untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Salim, 2006:23). Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verifying) untuk mengetahui strategi marketing BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepesertannya di sektor informal.

### **3.8 Penyajian Data**

Data disajikan secara terstruktur/narasi yang dapat disertai dengan ungkapan verbal dari subyek peneliti/informan yang merupakan data pendukungnya., dan disajikan dalam bentuk hasil wawancara antara peneliti dengan informan untuk mendapatkan informasi yang actual mengenai strategi marketing pada sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar.

### **3.9 Etika Penelitian**

Metode kualitatif sebagaimana metode-metode penelitian lainnya, dipagari dengan etika penelitian. Perlu disampaikan bahwa dalam setiap penelitian, baik dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif maupun kualitatif seorang peneliti dihadapkan pada dua sikap profesional yang harus melekat. Sikap pertama

adalah pengetahuan yang mencukupi untuk memahami teknik-teknik penelitian. Sikap kedua adalah sensitivitas pada aspek etika dalam melakukan penelitian (Neuman, 1997: 443-444). Etika penelitian memiliki akar tradisi yang kuat dalam ilmu sosial sebagaimana terungkap dalam sifat bebas nilai dari eksperimentalisme, netralitas dari tradisi Weberian hingga etika utilitarian (Christians, "Ethics and Politics in Qualitative Research", dalam Denzin et.al.(eds), 2000: 133-152).

Dalam menjaga sikap kedua ini, seorang peneliti kualitatif sering dihadapkan pada serangkaian dilema. Dilema-dilema tersebut antara lain penyamaran identitas informan, kerahasiaan, keterlibatan dengan para deviant, hubungan dengan kekuasaan, serta dalam proses diseminasi hasil penelitiannya. Identitas dan kerahasiaan informan dapat dilakukan dengan menggunakan anonim atau pseudonim. Dalam konteks hubungan kekuasaan, seorang peneliti harus berani menembus elit kekuasaan yang berpotensi melakukan blokade atas penelitian terutama yang terkait dengan kelompok-kelompok yang nir kekuasaan. Masalah yang cukup pelik adalah ketika seorang peneliti dihadapkan pada dilema tanggung jawab menjaga privasi informan dengan tanggung jawab bahwa pengetahuan akan sebuah fakta sosial harus diketahui. Posisi kompromis yang dapat dilakukan adalah melakukan publikasi atas material yang tak mengenakan tersebut hanya jika dibutuhkan ketika seorang peneliti hendak membangun argumen yang kuat dan luas. Perhatian pada masalah etika bergerak ke persoalan penyimpangan yang bisa terjadi dalam penelitian kualitatif, mulai dari penyimpangan ilmiah dalam hal pengumpulan data, metode atau plagiarisme (Neuman, 1997: 443-473). (Somantri, 2005)