

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi pemasaran dengan menggunakan strategi *marketing mix*, maka jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, peneliti berusaha untuk menggambarkan bagaimana strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan jumlah kepesertaan. Jadi mengenai teori di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ini berupaya mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data dan fakta. Berdasarkan hasil data tersebut dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari dan menjadi alat bagi peneliti untuk memecahkan masalah. (Toyyibah, 2020)

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Rafika, 2017). Variabel dalam penelitian ini yaitu *product, promotion, people, process*.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian. Pada definisi operasional akan dijelaskan secara padat mengenai unsur penelitian yang meliputi caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel (Setiadi, 2013). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi;

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| No | Variabel | Defiinisi Operasional | Instrumen |
|----|------------------|--|----------------------------|
| 1. | <i>Product</i> | Segala sesuatu yang memberikan manfaat bagi konsumen. Seperti layanan jasa yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen kepada peserta untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pesertanya. (Aminah, 2019) | Pedoman wawancara mendalam |
| 2. | <i>Promotion</i> | Aktivitas untuk mengkomunikasikan keunggulan produk. Seperti bentuk persuasi langsung yang dilakukan oleh bagian pemasaran dari BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen melalui berbagai insentif untuk menarik peserta. (Aminah, 2019) | Pedoman wawancara mendalam |
| 3. | <i>Process</i> | Gabungan semua aktivitas prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dalam menyampaikan jasa. (Aminah,2019) | Pedoman wawancara mendalam |
| 4. | <i>People</i> | Orang yang terlibat langsung dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Seperti pegawai BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen yang memiliki keterampilan interpersonal dan sikap positif untuk secara langsung berinteraksi dengan peserta. (Aminah,2019) | Pedoman wawancara mendalam |

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang akan langsung terlibat dengan peneliti melalui tanya jawab antara kedua belah pihak untuk memperoleh informasi tentang topik yang akan diteliti.

| No | Informan Penelitian | Keterangan |
|----|---------------------|--|
| 1. | Informan 1 | Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen |
| 2. | Informan 2 | Staff bidang kepesertaan dan pemasaran |
| 3. | Informan 3 | Tenaga pendidik yang sudah terdaftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan jenjang KB/PAUD kecamatan kapanjen |
| 4. | Informan 4 | Tenaga pendidik yang belum terdaftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan jenjang KB/PAUD kecamatan kapanjen |

3.5 Teknik Sampling

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling* berjenis *linear*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik identifikasi dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Pertimbangan yang dilakukan dalam teknik *purposive sampling* ini bisa berbeda-beda dan bergantung pada kebutuhan penelitian yang akan dilakukan (Maharani & Bernard, 2018). *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang awal jumlahnya sedikit lama lama menjadi besar (Sugiyono, 2017). Jenis *snowball sampling* yang digunakan ada penelitian ini adalah *snowball sampling linear* yang mana satu subjek individu memberikan informasi tentang satu subjek dan hanya satu referensi dari subjek yang meneruskan rantai tersebut. Ini akan berlanjut hingga banyak subjek yang tersedia untuk dijadikan sampel.

3.6 Data dan Sumber Data

Penelitian ini memerlukan berbagai data untuk menemukan semua informasi terkait strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah kepesertaan penerima upah jenjang KB/PAUD, data ini meliputi:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada tenaga pendidik jenjang KB PAUD kecamatan kepanjen, kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen, serta dengan melakukan wawancara kepada tim bagian pemasaran dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang untuk mendapat data hasil wawancara mengenai *product, promotion, people dan process*.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil sebagai pendukung data primer. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari serta memahami artikel, jurnal ilmiah, dan literatur yang berhubungan dengan judul penelitian. Data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah kepesertaan jenjang KB/PAUD yang sudah mengikuti 2 program (JKK dan JKM). Hal ini dilakukan untuk memperkuat atau melengkapi informasi dari wawancara dan observasi.

3.7 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Teknik wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi dengan cara melakukan tanya jawab kepada informan dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terstruktur, peneliti melakukan wawancara kepada tenaga pendidik jenjang KB PAUD Kecamatan Kapanjen, kepala kantor BPJS KCP Kapanjen serta staf bidang kepesertaan

dan pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dengan menggunakan pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan untuk mendapatkan data strategi marketing mengenai *product, promotion, people, process*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.8.1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dan KB/PAUD di Kelurahan Penarukan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

3.8.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan yaitu padabulan November 2023 – Desember 2023.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Miles dan Huberman (2018) berpendapat bahwa kegiatan analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai, sehingga datanya sudah jenuh. Kegiatan analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting,

2. Penyajian Data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram, dan lain-lain. Menyajikan data secara akurat maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan membantu dalam

perencanaan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Selain teks naratif, penyajian data juga dapat berbentuk grafik, matriks, jaringan, dan diagram.

3. Penyimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing*)

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode.

3.10 Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini disajikan secara terstruktur dan berbentuk narasi hasil wawancara antara peneliti dan informan serta hasil observasi lapangan yang dilakukan peneliti mengenai strategi *marketing* dalam meningkatkan jumlah kepesertaan jenjang KB/PAUD di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

3.11 Etika Penelitian

Etika yang harus diperhatikan dalam penelitian ini meliputi :

1. Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*Respect for persons*)
Prinsip ini merupakan bentuk penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri.
2. *Nonmaleficence*
Penelitian ini diyakini tidak menimbulkan bahaya bagi responden, karena metode yang digunakan adalah wawancara mendalam. Selama proses wawancara tidak terjadi hal-hal yang dapat membahayakan bagi responden.
3. Prinsip Keadilan (*Justice*)

Prinsip etik keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya

4. *Informed Consent*

Informed Consent adalah Persetujuan antara peneliti dengan responden. Peneliti harus memberikan penjelasan dalam bahasa yang mudah dimengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan kepada subjek penelitian. (Pedoman dan Standar Etik, 2017)

3.12 Timeline Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini peneliti merencanakan kegiatan seperti tersaji pada tabel :

Tabel 3.2 Timeline Penelitian

| No | Kegiatan | 2023 | | | | 2024 | |
|----|---------------------------------|------|-----|-----|-----|------|-----|
| | | Sep | Okt | Nov | Des | Jan | Feb |
| 1. | Identifikasi Masalah | | | | | | |
| 2. | Pengajuan Judul | | | | | | |
| 3. | Penyusunan Proposal | | | | | | |
| 4. | Seminar Proposal | | | | | | |
| 5. | Pengurusan Perizinan Penelitian | | | | | | |
| 6. | Pengambilan data Penelitian | | | | | | |
| 7. | Pengelolaan data Penelitian | | | | | | |
| 8. | Penyajian data Penelitian | | | | | | |
| 9. | Seminar hasil | | | | | | |