

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang Implementasi Layanan JMO Dalam Pengajuan JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto untuk mengeksplorasi implementasi kebijakan layanan JMO dalam pengajuan klaim JHT.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah implementasi layanan JMO dalam pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto yang dilihat dari segi organisasi, interpretasi, dan penerapannya.

#### 3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Etika dalam Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Instrumen
1.	Organisasi	Pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit, serta metode yang mencakup perencanaan, pengaturan, dan pelaksanaan program dimaksudkan untuk memastikan kelancaran pengajuan klaim JHT melalui program JMO (Modifikasi dari (Putri et al., 2023))	Panduan Wawancara
2.	Interpretasi	BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi terkait kebijakan penggunaan aplikasi JMO dalam proses pengajuan klaim (JHT).	Panduan Wawancara
3.	Penerapan	Memastikan bahwa proses pengajuan klaim JHT disesuaikan dengan tujuan atau persyaratan pencairan manfaat program JHT.	Panduan Wawancara

#### 3.4 Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini yaitu (Bhandari, 2021) :

##### 1. Partisipasi Sukarela

Dalam penelitian ini, peserta diberikan kebebasan penuh untuk berpartisipasi tanpa paksaan dari pihak peneliti. Ini menghormati otonomi

peserta dan memastikan persetujuan sukarela dalam partisipasi mereka, serta hak untuk berhenti kapan saja tanpa konsekuensi negatif.

2. Penjelasan dan Persetujuan

Peserta diberi informasi lengkap tentang tujuan, manfaat, dan risiko penelitian sebelum mereka memutuskan untuk bergabung, memastikan keputusan partisipasi mereka didasarkan pada kesadaran dan otonomi. Ini menghormati hak peserta untuk membuat keputusan yang terinformasi dan sesuai dengan kebutuhan mereka, serta menegaskan prinsip etika penelitian yang menjaga perlindungan dan penghargaan terhadap peserta.

3. Anonimitas

Identitas peserta tidak dikumpulkan dalam penelitian ini, memastikan kerahasiaan dan privasi mereka tetap terjaga. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip-prinsip etika penelitian yang menempatkan perlindungan privasi peserta sebagai prioritas utama.

4. Kerahasiaan

Penelitian ini melibatkan peserta yang dikenal oleh peneliti, namun identitas pribadi mereka dijaga kerahasiaannya melalui penganoniman data pengenalan, sehingga tidak dapat diidentifikasi oleh pihak lain. Tindakan ini diambil untuk memastikan kerahasiaan peserta dan mengurangi risiko identifikasi individu oleh pihak yang tidak berwenang, sejalan dengan prinsip-prinsip etika penelitian.

5. Potensi Bahaya

Penelitian ini berusaha untuk meminimalkan segala jenis kerugian yang mungkin dialami oleh peserta, termasuk kerugian fisik, sosial, psikologis, dan lainnya. Langkah-langkah pencegahan dan perlindungan diimplementasikan untuk menjaga kesejahteraan peserta dan meminimalkan risiko yang terkait dengan partisipasi dalam penelitian ini.

6. Komunikasi Hasil

Karya ini dipastikan bebas dari plagiarisme dan kesalahan penelitian, dengan mengambil langkah-langkah ketat untuk mengutip sumber secara tepat dan menyajikan hasil secara akurat. Integritas dan kejujuran dalam

proses penelitian diutamakan, sesuai dengan prinsip-prinsip etika penelitian.

### 3.4 Pengambilan Data

Pengambilan data adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto, Jawa Timur.

2. Mengidentifikasi Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Umum dan SDM, Kepala Bidang Pelayanan, dan peserta.

3. Menetapkan Sampel

Pemilihan informan pertama pada umumnya dilakukan atas dasar karakteristik demografi atau variabel tertentu yang telah diketahui. Dalam penelitian ini informan yang digunakan adalah peserta atau masyarakat yang sudah menggunakan layanan JMO untuk melakukan klaim JHT.

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

- a) Kepala Bidang SDM dan Umum selaku bidang melakukan pengelolaan SDM, penilaian kinerja, serta pengembangan karir.
- b) Kepala Bidang Pelayanan selaku bidang yang melakukan verifikasi dokumen pengajuan klaim, melakukan pengecekan atas pengajuan klaim perhitungan dan penetapan klaim.
- c) Peserta atau masyarakat yang sudah menggunakan layanan JMO untuk proses klaim JHT sejumlah 7 responden.

Tabel 3. 2 Syarat Responden

No	Syarat Responden
1.	Memiliki ponsel atau handphone
2.	Memiliki paket data atau kuota
3.	Mempunyai akun di aplikasi JMO
4.	Sudah menggunakan layanan JMO untuk melakukan klaim JHT

Dari tabel terlihat bahwa terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh responden agar dapat peneliti wawancara untuk penelitian ini.

Dalam penelitian ini tidak hanya melakukan wawancara kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan saja, tetapi juga kepada Kepala Bidang Pelayanan dan Kepala Bidang SDM dan Umum

### **3.5 Pengolahan Data**

#### **3.6.1 Analisis Data**

Penelitian ini menyajikan data-data yang terstruktur dan disampaikan dalam bentuk naratif, berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dan informan terkait Implementasi JMO dalam pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto

#### **3.6.2 Transkrip Data**

Dalam penelitian kualitatif mengenai "Implementasi Layanan Jamsostek Mobile dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto," proses transkripsi data dilakukan dengan cermat. Langkah pertama adalah mendengarkan rekaman wawancara dengan teliti, lalu menuliskan setiap kata yang diucapkan peserta secara tepat. Data transkripsi kemudian dipisahkan berdasarkan isu-isu yang dibahas untuk mempermudah analisis. Setelah selesai menulis transkripsi, dilakukan review untuk memastikan keakuratan dan kejelasan. Data transkripsi disimpan dengan aman.

#### **3.6.3 Metode Triangulasi**

Triangulasi dalam penelitian bertujuan untuk menguji reliabilitas data dengan memeriksa dan memverifikasi data dari berbagai sumber serta melalui pendekatan yang beragam dan dalam rentang waktu yang berbeda (Margono, 2005).

Penelitian ini menerapkan metode triangulasi sumber dengan melakukan wawancara dengan peserta yang menggunakan layanan Jamsostek Mobile (JMO), serta mengumpulkan data dari petugas BPJS Ketenagakerjaan

Cabang Mojokerto. Melalui penerapan triangulasi sumber, data dapat diperkuat keandalannya dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan selama penelitian (Dr, 2008).