

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan proposal penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari obyek penelitian. Penelitian dengan studi kasus tersebut dilakukan dengan melakukan penelitian secara mendalam terhadap suatu obyek penelitian yang dipilih dari beberapa keadaan yang dianggapnya sama.

Menurut Moloeng (2004:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian dengan metode tersebut berusaha melihat situasi sebagaimana adanya, sedetail mungkin dan selengkap mungkin. Selanjutnya akan dilakukan analisa dan disimpulkan sebagai penggambaran suatu situasi yang dianggap sama tersebut (Subiyanto, 2000:12).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian adalah di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya. Beralamat di Jalan Raya Diponegoro No. 193, Surabaya Jawa Timur.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang UTama Surabaya penulis memfokuskan pada inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) yang ditujukan bagi peserta yang memasuki batas usia pensiun guna mempercepat proses layanan dan pembayaran hak-hak peserta.

#### **3.4 Narasumber Penelitian**

Sumber data yang ada dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap 7 orang narasumber yang terdiri dari 1 orang kepala PT. Taspen (Persero) kantor cabang utama Surabaya, 1 orang karyawan PT. Taspen (Persero) kantor cabang utama Surabaya dan 5 orang penerima pensiun lanjut usia. Ketiga narasumber tersebut berkaitan langsung dengan Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO).

### **3.5 Jenis Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang memberikan informasi mengenai data, berdasarkan sumbernya data di bedakan menjadi dua yaitu. data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian, untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara, wawancara dan observasi langsung kepada pihak terkait yaitu kepala PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya, para karyawan yang terlibat langsung dalam proses administrasi dan para peserta pensiun.
2. Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, situs Web, internet dan seterusnya.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode pengumpulan data berupa pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002).

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

- a) Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung pada sumber data yang akan dianalisis. Data yang dianalisis dalam penelitian adalah data yang terkait dengan penerapan e-billing.
- b) Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan caramengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- c) Dokumentasi, yaitu proses memperoleh keterangan berupa foto, tulisan, dan karya seseorang. Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film (Moeloeng, 2007:216).

### **3.7 Analisis Data Kualitatif**

Menurut Sugiyono (2008) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Komponen dalam analisis data menurut Sugiyanto (2008) adalah reduksi data dan penyajian data. Dalam reduksi data, data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Menurut Sutopo (2002), reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan

Dalam penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Ketiga, Verifikasi atau penyimpulan Data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.8 Keabsahan Data**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moeloeng, 2007:3). Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Terdapat 3 triangulasi dalam keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu kepala kantor PT. Taspen (Persero), karyawan yang berkaitan langsung dan para pensiunan.