

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Pemilihan metode penelitian yang tepat sangat penting agar hasil penelitian benar-benar dapat dimanfaatkan terutama bagi instansi yang diteliti dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai instansi yang menerapkan Sistem Layanan Jemput Bola membutuhkan masukan yang mendalam dan rinci tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu pendekatan yang digunakan adalah secara kualitatif.

Sebagaimana yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoritis yang membentuk atau memengaruhi studi tentang permasalahan riset terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia. Untuk mempelajari permasalahan ini, para peneliti kualitatif menggunakan pendekatan kualitatif muktahir dalam penelitian, pengumpulan data dalam lingkungan alamiah yang peka terhadap masyarakat dan tempat penelitian, dan analisis data yang bersifat induktif maupun deduktif dan pembentukan berbagai pola dan tema. Laporan atau presentasi tertulis akhirnya mencakup berbagai suara dari para partisipan, reflektivitas dari peneliti, deskripsi dan interpretasi tentang masalah penelitian, dan kontribusinya pada literatur atau seruan bagi perubahan (Creswell, 2014: 59).

Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah yaitu obyek yang tidak dimanipulasi, ditambah atau dikurangi oleh peneliti, sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah (Pasolong, 2013: 164).

Jenis penelitian yang dirasa tepat untuk penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

Penggunaan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2012: 7) adalah seperti berikut: 1) dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci. 2) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. 3) penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome. 4) penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. 5) penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Penelitian dengan paradigma kualitatif berupaya mengembangkan ranah penelitian dengan terus menerus menerus memperluas pertanyaan penelitian, dan bahkan memunculkan pemikiran danah hipotesis baru dan isu baru bagi penelitian terkait berikutnya.

3.2 FOKUS PENELITIAN

Dalam Penelitian kualitatif, ada yang dinamakan dengan menetapkan fokus penelitian yang berarti membatasi kajian (Gunawan, 2013: 109). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan dengan fokus:

1. Manfaat Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri bagi Korban/Ahli Waris yang mengalami Musibah Kecelakaan Lalu Lintas.
2. Sistem Layanan Jemput Bola dalam Kecelakaan Lalu Lintas yang ada di Kota Batam.

3.3 LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau Kota Batam. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan atas situasi dan suasana atau keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau Kota Batam. Alasan penentuan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang kepulauan Riau Kota Batam menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai perusahaan negara yang bertugas memberikan santunan kepada mereka yang mengalami musibah kecelakaan, pelayanan yang maksimal dan responsif akan sangat berarti dalam membantu meringkan beban masyarakat korban kecelakaan.

- b. Pelayanan Sistem Jemput Bola yang diberlakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau Kota Batam merupakan salah satu kajian dalam pelayanan publik. (<https://www.jasaraharja.co.id>)

Dengan demikian sangat menarik untuk diteliti, bagaimana keberadaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau Kota Batam dapat mengakomodir pelayanan kepada masyarakat yang tertimpa musibah kecelakaan. Dengan situs penelitian yang ditetapkan tersebut maka dapat diperoleh informasi dan data yang lengkap berkaitan dengan fokus penelitian ini.

3.4 SUMBER DATA

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, dalam hal ini pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau Kota Batam dan para korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

- b. Sumber Data Sekunder

Data secara tidak langsung dapat memberikan keterangan yang bersifat mendukung sumber data primer, berupa buku-buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, makalah dan dokumen kepustakaan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian kualitatif, langkah-langkah pengumpulan data yaitu dimulai dengan melakukan identifikasi lokasi-lokasi atau individu-individu yang sengaja dipilih dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: (Gunawan, 2013: 141)

- a. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut. Peneliti melibatkan diri dalam rutinitas kegiatan kantor, berada di Kantor Jasa Raharja, berinteraksi dengan pegawai kantor Jasa Raharja, dan mengamati keseharian aktivitas yang dilakukan. Peneliti juga membawa alat perekam ketika terlibat dalam rutinitas kantor sehingga percakapan-percakapan natural yang terkait dapat diambil sebagai data.
- b. Wawancara Mendalam, merupakan teknik dimana peneliti dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung dengan informan, baik dari Pihak PT. Jasa Raharja (Persero) maupun pihak luar yang terkait dengan penelitian ini. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data sesuai dengan daftar pertanyaan yang dibuat. Dalam wawancara tersebut peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai

pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Dalam melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan cara “berputar-putar baru menukik” artinya pada awal wawancara, yang dibicarakan adalah hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan.

Adapun informan yang telah diwawancarai. Yakni:

Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada PT. Jasa Raharja (Persero)

1. M. Satria Nur Hidayat, SH	1	Humas
2. Muhammad Faris Haqqani, SE	1	PA Samsat Corner BCS Mall
3. Kharul Fadly	1	Mobile Service Cab.Batam
4. Doli Zontia	1	PA Samsat Corner Harbour Bay Mall
5. Korban Kecelakaan /ahli waris	6	Pengguna Layanan Jemput Bola

(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti diambil Desember 2016)

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dokumen dalam penelitian ini berbentuk tulisan, gambar. Dokumen yang berbentuk tulisan berupa peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar berupa foto.

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman yang dikutip oleh (Sugiyono, 2012: 243) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap sebagai berikut :

- a. *Reduksi Data*. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dilapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting melalui proses penelitian langsung.
- b. *Penyajian Data*. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.
- c. *Penarikan Kesimpulan / Verifikasi*. yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal lain yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat mendasar. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi penelitian.