

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya. Menurut Hadari Nawawi penelitian lapangan atau *fieldresearch* adalah kegiatan penelitian ini dilakukan di lingkungan.<sup>1</sup> masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan maupun lembaga-lembaga pemerintahan. Penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi responden.

Metode ini bersifat menuturkan dan menafsirkan yang ada, misal tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, atau proses yang sedang berlangsung, pertentangan yang meruncing dan sebagainya.<sup>2</sup> Penelitian kualitatif juga bertujuan menggambarkan realitas social yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai ciri karakter sifat, model, tanda, gambaran kondisi, situasi,

---

<sup>1</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum, UI*, Jakarta, 1998, hlm.6.

<sup>2</sup> Winami Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik* (Bandung: Tarsiti, 1994), hlm 139.

ataupun fenomena tertentu. Penelitian kualitatif mempunyai sifat yang mendalam dalam menggambarkan sasaran penelitian.<sup>3</sup> Dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengetahui tentang Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin).

## **B. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin di Jln A Yani KM 3 No. 10, Kuripan, Kec. Banjarmasin Timur. Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236. Yang merupakan suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan gerakan program asuransi *social* pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan Pembayaran pensiun kepada PNS.

## **C. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data adalah keterangan yang dapat memberikan tentang informasi suatu keadaan masalah. Data yang digali dalam penelitian ini adalah data yang berdasarkan rumusan masalah yang dikumpulkan tentang pelayanan program 1 jam di PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin.

---

<sup>3</sup> Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Gup, 2007), hlm 68-69.

## 2. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan.. data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian pengumpulan data primer ini dilakukan dengan metode wawancara atau *interview* serta observasi dengan subyek penelitian yaitu Kepala Bidang Pelayanan atau Staff, Kepala Bidang Kepesertaan atau Staff dan peserta pensiun PT.Taspen (persero) KC Banjarmasin.

## 3. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku lain sebagainya yang berkenaan dengan peneliti ini.<sup>4</sup>

## 4. Sumber Data

Dalam penulisan skripsi ini sumber data diambil dari buku, buku elektronik, jurnal, dan situs-situs di internet, serta wawancara dengan beberapa informan seperti:

- a. 2 Kepala Bidang,
- b. 1 Staff Umum dan SDM,
- c. 1 *Customer Service*,
- d. 6 Para Peserta Pelayanan.

---

<sup>4</sup> *Ibid, hlm 79.*

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.<sup>5</sup> Jenis *interview* yang digunakan adalah *interview semi structured*, yaitu mulanya menanyakan pertanyaan yang sudah awalnya disiapkan. Wawancara ini ditujukan kepada kepala bagian pelayanan dan manfaat petugas pelayanan 1 jam untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan program 1 jam di PT. Taspen KC Banjarmasin dan mengetahui apakah layanan tersebut sudah berjalan efektif atau belum dalam penerapannya.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>6</sup> Dokumentasi ini dengan mengumpulkan berkas, dan arsip-arsip, buku-buku tentang pelayanan program 1 jam di PT. Taspen KC Banjarmasin

## **E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

### 1. Teknik Pengolahan Data

---

<sup>5</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192.

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), hlm. 181.

Teknik Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi tentang langkah-langkah ataupun proses yang dilakukan dalam mengolah data-data untuk keperluan penelitian. Teknik pengolahan data yang digunakan melalui cara kualitatif yang dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar dan sudah sesuai atau relevan dengan masalah. Dalam proses ini peneliti telah memperoleh data dari hasil wawancara terhadap para narasumber tersebut peneliti telah meneliti catatan dengan seksama sehingga yakin apabila data yang telah didapat tersebut telah benar dan tidak ada kesalahan.

b. Rekonstruksi data (*Recontruction*)

Yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.

c. Sistematika Data (*Sistemizing*)

Yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

## 2. Analisis Data

Analisis data pada prinsipnya adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>7</sup> Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis dan mendeskripsikan profil,

---

<sup>7</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administari Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, 2007, (Jogyakarta: Gaya Media), hlm. 93.

karakteristik, dan hubungan secara detail.<sup>8</sup>Selain itu penelitian ini menggunakan deskriptif analisis, dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat.<sup>9</sup> Deskriptif analisis kualitatif ini dipergunakan dengan cara menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan .

Dengan demikian, maka dalam penelitian ini data yang diperoleh dilapangan baik yang diperoleh melalui wawancara atau metode dokumentasi digambarkan atau disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat, bukan dalam bentuk angka-angka sebagaimana dalam penelitian statistik, serta dipisah-pisahkan dan dikategorikan sesuai dengan rumusan masalah. Selain itu penelitian ini menggunakan deskriptif analisis, dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Deskriptif analisis kualitatif ini dipergunakan dengan cara menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada dengan menggunakan pendekatan berfikir *deduktif induktif*.

Penjelasan dari permasalahan pelayanan program 1 jam ini adalah dengan datang 2 kali karena kesalahan untuk kelengkapan berkas kepesertaan, untuk pensiun baru terhambat karena SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran), SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) belum terbit.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 93-94.

<sup>9</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia 2002), hlm. 41.

Karena pembayaran SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) diproses sebulan sebelum. Oleh sebab itu PT. Taspen KC Banjarmasin menjalankan pelayanan program 1 jam untuk lebih mempermudah para pensiun yang akan menabung, dan memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dari pemberian berkas hingga di akhir (kasir) proses ini tidak lebih dari 1 jam apabila proses ini lebih dari waktu 1 jam maka pihak PT. Taspen KC Banjarmasin meminta maaf kepada peserta pensiun memberikan souvenir kepada peserta dana pensiun dengan memberikan payung.

#### **F. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti membagi isinya menjadi 5 (lima) bab yang terdiri atas:

Bab I merupakan pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan yang berkaitan dengan pemilihan judul skripsi dan gambaran atau penjelasan mengenai permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah dan tujuan dari penelitian tersebut dimaksudkan untuk mengetahui apa yang telah dirumuskan dan dituju dalam penelitian. Signifikansi penelitian menguraikan kegunaan dari hasil penelitian karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas atau umum. Kajian pustaka disajikan sebagai acuan pembeda dan juga sebagai informasi mengenai adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penelitian yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II adalah landasan teoritis yang menjadi acuan berfikir penulis untuk menganalisis data yang diperoleh sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan penelitian.

Bab III berisi metode penelitian, yang memuat jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV menyajikan laporan hasil penelitian, dalam bab inilah semua hasil penelitian dan analisisnya berhubungan langsung dengan rumusan masalah yang berisi tentang hasil dan analisa data serta jawaban atas rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dituangkan.

Bab V merupakan penutup, bab ini berisi simpulan dari hasil permasalahan penelitian dan saran-saran dari penelitian yang telah dilakukan.