BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada suatu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber.

Studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan secara mendalam tentang suatu program, peristiwa dan aktifitas baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi yang memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa. Studi kasus di penelitian ini merupakan studi kasus tunggal. Menurut Yin (1984;47) kasus tunggal bertujuan untuk menetukan apakah proposisi teori tersebut benar, ataukah beberapa alternatif penjelasannya lebih relevan.

3.2. Lokasi Penelitian.

Lokasi penelitian di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Gresik yang beralamat di Jalan DR. Wahidin Sudirohusodo No 121 A Gresik.

3.3. Jenis Data

3.3.1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terhadap narasumber.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan keuangan perusahaan khususnya piutang perusahaan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir dilihat dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan mengenai kepuasan pelanggan, jumlah akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan. Perspektif Proses bisnis dan internal mengenai operasional, layanan penjualan dan produk sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari penerapan *Good Governance*.

3.4. Sumber Data

Tabel 2.
Balance Scorecard di BPJS Ketenagakerjaan Gresik

Perspektif	Indikator	Sumber Data
Keuangan	Piutang Iuran	Laporan piutang iuran
Pelanggan	a. Retensi Pelanggan b. Kepuasan Pelanggan c. Akuisisi Pelanggan	a. Indeks Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Gresik. b. Laporan data potensi dan kepesertaan c. Laporan Akuisisi Tenaga Kerja
Proses Bisnis Internal	a. Inovasi b. Operasi c. Layanan Purna Jual	a. Rekapitulasi Validasi NIK b. Layanan Digital BPJSTK *mobile* (cek saldo, e-klaim).
Pembelajaran dan Pertumbuhan	a. *Governance* (jumlah *fraud*) b. Rencana Pengembangan Individu (RPI)	Data IT Cabang

3.5. Teknik Pengambilan Data

1. Wawancara

Menurut Moloeng (2005;186) wawancara merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus pada penelitian yang diarahkan pada pusat penelitian. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai data pelanggan, data operasional dan personalia yang digunakan untuk melengkapi data yang tidak diperoleh dalam dokumentasi.

Adapun kriteria wawancara yang nantinya dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Data Wawancara Per Bidang di BPJS Ketenagakerjaan Gresik

Bagian	**Data yang akan diwawancarai**
Keuangan	a. Bagaimana arus piutang iuran BPJS Ketenagakerjaan Gresik per tahun? b. Bagaimana tingkat perbandingan piutang iuran setiap tahun apakah ada peningkatan atau tidak?
Pelayanan	a. Bagaimana menentukan indeks kepuasan peserta terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Gresik? b. Apakah ada standar penilaian dari BPJS Ketenagakerjaan Gresik atas hasil survey mengenai kepuasan peserta?
Pemasaran	a. Bagaimana pencapaian kepesertaan perusahaan aktif? b. Perbandingan jumlah kepesertaan aktif per tahun? c. Bagaimana memperoleh akuisisi pelanggan dalam meningkatkan kepesertaan? d. Apakah yang menyebabkan kendala peserta dalam menggunakan layanan digital seperti cek saldo, sms, dan e-klaim)? e. Bagaimana melakukan validasi data untuk mencapai data kepesertaan yang sesuai dengan identitas?
Umum dan SDM	a. Jumlah *fraud* di cabang Gresik? b. Bagaimana pembelajaran karyawan dalam mengembangkan inovasi untuk pengembangan individu?

2. Dokumentasi

Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku peraturan, catatan- catatan harian dan sebagainya. Dalam hal ini bertujuan untuk mengumpulkan data seperti struktur organisasi, laporan piutang perusahaan, indeks kepuasan pelanggan dan data lain yang sesuai dengan indikator *balance scorecard.*

3. Observasi

Observasi memiliki makna yang lebih dari sekedar teknik pengumpulan data. Namun, dalam konteks ini observasi difokuskan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer. Teknik pengamatan ini juga melibatkan aktivitas mendengar dan melihat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Gresik dengan mengamati proses pembuatan *balance scorecard* yang digunakan nantinya sebagai target kinerja perusahaan.

3.6. Unit Analisis Data

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti, unit analisis suatu penelitian dapat brupa individu, kelompok, organisasi, benda dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya (Suprayogo dan Tobroni, 2001:48). Dengan mempertimbangkan hal diatas, maka peneliti menyajikan unit analisis data yang didalamnya terdapat tujuan pencapaian perusahaan beserta unit-unit komponen data. Hal ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.
Unit Analisis Data pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik

Perspektif	Tujuan	Unit Data
Keuangan	Mewujudkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan memberikan perbaikan atau tidak bagi peningkatan keuntungan perusahaan.	Perputaran piutang iuran
Pelanggan	Memberikan pelayanan yang terbaik sehingga tercapai kepuasan pelanggan	a. Retensi Pelanggan b. Kepuasan Pelanggan c. Akuisisi Pelanggan
Proses Bisnis dan Internal	Memastikan operasional perusahaan tetap berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan manajemen.	a. Inovasi b. Layanan Puna Jual c. Operasi
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Peningkatan kompetensi personil unit kerja dan meningkatkan penerapan *Good Governance.*	*Governance Corporate*

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Hubermesun (1984;31) dalam Emzir (2012;129) menjelaskan bahwa didalam analisa data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam analisa data yaitu:

1. Reduksi Data

   Reduksi data mengarah pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian dari data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan di lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen-dokumen lain.

2. Penyajian Data

   Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan

   Dari permulaan pengumpulan data, mencatat keteraturan penjelasan serta alur sebab-akibat dan proporsi.

Menurut Sugiyono (2011;330) triangulasi data diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkip hasil wawancara, reduksi data, analisis interpretasi data dan triangulasi dari hasil analisa data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Langkah analisa data sebagai berikut :

1. Mengukur masing-masing indikator dalam *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan di tahun 2015,2016, 2017.
2. Membandingkan hasil dari pengukuran selama 3 periode yang telah disesuaikan dengan standar penilaian pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik. Perbandingan dari ketiga periode tersebut digunakan untuk mengetahui

tingkat kenaikan atau penurunan dan digunakan sebagai dasar menganalisa penyebab kenaikan atau penurunan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik.

3. Setelah didapat hasilnya, langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan kesesuaian pencapaian antara hasil dari masing-masing perspektif dengan tujuan, misi dan visi BPJS Ketenagakerjaan Gresik.
4. Langkah selanjutnya adalah menilai kesesuaian penerapan *balance scorecard* pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik

3.8. Responden dan Tempat Penelitian

Dalam kegiatan peneliti yang .menjadi sumber informasi merupakan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Gresik. Responden penelitian merupakan subjek yang memberikan informasi tentang penyebab kenaikan atau penurunan dari kinerja perusahaan dalam beberapa perspektif.