

## BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN

### 4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam untuk menggambarkan keterlambatan pembayaran klaim reimbursement, serta metode *work sampling* untuk mengetahui beban kerja pegawai di Unit Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga Periode Januari – Maret 2009

### 4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Departemen Kesehatan Unit Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga yang beralamat di Graha Takaful Jl. Mampang Prapatan Raya No.100 Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Februari – Mei 2009.

### 4.3 Informan

Informan penelitian adalah semua pegawai Unit Klaim Departemen Asuransi Kesehatan PT. Asuransi Takaful Keluarga, yakni satu orang *Assistant Manager* Unit Klaim, tiga orang *Claim Analyst* dan satu orang *Claim Register*.

### 4.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primen dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap para informan. Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Selain wawancara mendalam, penulis juga melakukan pengamatan dengan menggunakan metode *work sampling* untuk mengetahui beban kerja pegawai baik produktif maupun non produktif.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder didapat dari Laporan Monitoring, Laporan Rekapitulasi Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement, berkas pengajuan klaim serta Laporan Surat Penundaan.

### 4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai untuk membantu pengumpulan data adalah pedoman wawancara, formulir work sampling, alat tulis, *voice recorder* dan *stop watch*.

### 4.6. Validitas

Untuk menjaga validitas data yang diperoleh maka dilakukan tirangulasi yang terdiri dari:

#### 1. Triangulasi Sumber

Dilakukan dengan membandingkan dan melakukan *cross-check* data dengan fakta dari sumber lainnya. Dalam penelitian ini penulis membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan dan dokumen terkait.

#### 2. Triangulasi Metode

Dilakukan dengan menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, diantaranya wawancara mendalam, observasi/pengamatan dan telaah dokumen.

### 4.7 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang dipakai untuk menganalisa hasil wawancara adalah dengan analisis isi (*content analysis*) dengan menuliskan hasil wawancara secara keseluruhan untuk selanjutnya dibuat matriks.

Sedang untuk mengolah data hasil pengamatan beban kerja, penulis merekap hasil pengamatan berdasarkan kegiatan produktif dan non produktif. Kegiatan produktif dibagi dua yakni kegiatan langsung dan tidak langsung serta non produktif. Kemudian masing-masing kategori dijumlah berdasarkan kategori yang telah ditentukan.

Untuk pengolahan data klaim yang berisi laporan pembayaran klaim pada bulan Januari-Maret 2009 maka penulis melakukan :

- a. Merekap laporan pembayaran klaim selama periode Januari-Maret 2009
- b. *Entery* data yakni dengan memasukkan data dalam rekapitulasi
- c. *Cleaning* data, membersihkan data yang tidak diperlukan
- d. Analisa data, mengelompokan data berdasarkan kategori yang sesuai dengan defisnisi operasional

#### 4.7 Penyajian Data

Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel dan matriks

