

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Waktu Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian di RS. Setia Mitra yang beralamatkan di Jl. RS. Fatmawati No.80-82, Jakarta Selatan. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah evaluasi sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra Jakarta Selatan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai dengan November 2013 guna memperoleh data dan keterangan dari pihak-pihak terkait serta data-data lain yang berkaitan dengan topik-topik penelitian.

#### **3.2 Strategi dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dimana jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Jadi metode penelitian ini menggambarkan suatu evaluasi terhadap sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:21) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.” Sedangkan menurut Moh. Nazir (2003:4) dalam buku Metode Penelitian, pengertian metode deskriptif adalah “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”.

Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggunakan satu variabel tanpa menggunakan variabel lain sebagai objek pembandingan.

Pengertian studi kasus menurut Uma Sekaran (2006:46) dalam buku Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, yaitu “Studi kasus adalah analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain, dimana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini. Tujuan dari penelitian studi kasus ini adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

Alasan dalam pemilihan jenis penelitian ini karena peneliti berusaha untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi sistem tersebut berdasarkan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan bukan melalui pengujian statistik.

### **3.3 Tahapan Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Tahapan penelitian merupakan proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan judul yang diteliti, sehingga dapat diketahui apa yang akan diteliti dan yang menjadi masalah dalam penelitian. Dimana judul penelitian ini adalah “Evaluasi Sistem Pengelolaan Piutang Pasien Jaminan Asuransi dan Perusahaan Pada RS. Setia Mitra Jakarta Selatan”

2. Menetapkan masalah-masalah yang akan dianalisis terhadap suatu perusahaan. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Apa saja elemen-elemen yang membentuk sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra ?
  - b. Bagaimanakah hasil evaluasi sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra ?
  - c. Adakah kendala-kendala yang timbul dalam penerapan sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra ?
3. Mengumpulkan dan menganalisis data-data mengenai sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra. Data-data tersebut berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi.
4. Melakukan pembahasan terhadap masalah melalui pengolahan data dan informasi yang diperoleh dari perusahaan.
5. Melaporkan hasil dari penelitian, termasuk proses penelitian, diskusi serta analisis data dan mengajukan beberapa saran untuk masukan bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

### **3.4 Unit Analisis Penelitian**

Definisi unit analisis menurut Uma Sekaran (2006:248) dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, adalah sebagai berikut: "Unit analisis adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama analisis data". Unit analisis penelitian ini adalah RS. Setia Mitra khususnya sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap proses pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan yang terikat

kerjasama pada tahap penagihan sampai dengan penutupan rekening. Disamping itu data primer juga diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kabag, kasubag, dan staf yang terkait dengan sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan pada RS. Setia Mitra.

2. Data sekunder diperoleh melalui kajian dokumen yang ada pada sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan berupa perjanjian kerja sama dengan asuransi dan perusahaan, surat tagihan, kwitansi tagihan rawat inap dan rawat jalan pasien jaminan, buku besar piutang asuransi dan perusahaan per bulan, dan laporan Neraca.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data-data dengan melakukan penelitian langsung pada fungsi-fungsi yang bersangkutan diperusahaan melalui :

##### **a. Wawancara (Interview)**

Metode ini dilakukan penulis dengan melakukan Tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh data-data yang sesuai untuk penelitian ini.

##### **b. Pengamatan Langsung (Observasi)**

Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan tentang kegiatan perusahaan khususnya sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan.

#### **2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Metode ini digunakan penulis untuk memperoleh informasi yang bersifat teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku atau bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu cara bagaimana data yang dikumpulkan akan diolah. Menurut Sugiyono (2008:428) dalam buku Metode Penelitian Bisnis, yang dimaksud dengan analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori atau menjabarkan dalam unit-unit atau mengembangkannya menjadi suatu pola hubungan tertentu.

Dengan demikian teknik analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang dilakukan setelah peneliti mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisa kualitatif. Metode ini digunakan untuk mengolah data dengan cara membandingkan antara teori-teori yang ada dengan kenyataan yang terjadi didalam perusahaan. Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan pelaksanaan sistem pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan yang ada pada RS. Setia Mitra dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan teori-teori yang ada untuk selanjutnya ditarik suatu kesimpulan. Analisis ini digunakan penulis untuk menganalisis data berupa dokumen-dokumen yang terkait dalam sistem pengelolaan pasien jaminan asuransi dan perusahaan.