

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang beralamat di Jl. Raya H. Bosih No. 117 Kelurahan Wanasari, Kecamatan Cibitung, Kode Pos 17520 Jawa Barat, telp. (021) 88 323 444, email keuangan@rsmitraplumboncibitung.com website <https://mitraplumbon.com/cibitung/> pada Bulan Februari 2024 sampai dengan Agustus 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Jan-2024				Feb-2024				Mar-2024				Apr-2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Skripsi																
2	Persetujuan Judul dan Dosen Pembimbing																
3	Persiapan Instrumen Penelitian																
4	Bimbingan Progress Bab I, II, III																
5	Evaluasi dan Revisi Proposal																
6	Seminar Proposal Penelitian																
7	Perbaikan Hasil Seminar Proposal																
No	Kegiatan	Mei-2024				Juni-2024				Juli-2024				Aug-2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Penelitian dan Bimbingan Bab IV & V																
9	Penyerahan Working in Progress																
10	Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif																
11	Perbaikan Skripsi																
12	Persetujuan dan Pengesahan Skripsi																

Sumber : Rencana Penelitian (2024)

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang menggunakan data kualitatif kemudian dijelaskan secara deskriptif. Metode penelitian ini lebih cenderung berisi penjelasan atau deskripsi dibandingkan angka. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian yang bertujuan menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi pada masyarakat dengan tujuan objek penelitian tersebut dapat tergambar secara rinci dan detail.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif deskriptif ini didasarkan pada fakta – fakta yang ada di lapangan. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah analisis sistem informasi akuntansi penagihan pada rumah sakit mitra plumbon cibitung yang berfokus pada standar operasional prosedur lima penagihan penjaminan asuransi. Penelitian ini berfokus untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yang diharapkan akan mendapatkan jawaban dengan pendeskripsian secara jelas dan rinci tentang Analisa Sistem Informasi Akuntansi Penagihan Pada Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

3.3. Sumber Data

Metode penelitian deskriptif merupakan suatu sifat penelitian yang menggambarkan fenomena dengan data yang akurat dan diteliti secara sistematis. Metode kualitatif merupakan metode dengan proses penelitian berdasarkan pernyataan pada suatu fenomena dengan pendekatan datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara langsung dari objek penelitian yang akan diteliti. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari seorang peneliti, karena peneliti mewawancarai secara langsung objek penelitian tersebut. Peneliti kualitatif memulai kerjanya dengan mencoba mengerti perihal gejala yang akan menjadi pusat perhatiannya, dengan pikiran yang sangat terbuka dan meluas, sehingga membentuk interpretasi. Selanjutnya peneliti akan membandingkan satu sumber dengan sumber lainnya agar peneliti bisa merasa yakin dengan informasi yang didapkannya itu sudah benar, Menurut Syafrida (2021 : 10).

Sikap peneliti kualitatif bersifat ekspansionisme yaitu dimana mengumpulkan data selengkap – lengkap nya dan penelitian bisa menjadi sangat rumit karena harus memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara utuh. Tujuan Penelitian kualitatif

mencari suatu fenomena dalam suatu kategori, kemudian meneliti fenomena tersebut dengan cara data yang ditemukan dilapangan, kemudian peneliti akan mengklasifikasikan gejala yang mempunyai karakter yang sama sehingga berkelompok sampai membentuk sebuah teori yang satu. Metode dalam penelitian kualitatif penelitian berdasarkan sumber informasi sebagai obyek penelitian.

A. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian yang dimaksud adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran. Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah staff penagihan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung, yang terdiri dari staff penagihan Asuransi Rawat Inap, Asuransi Rawat Jalan, Inhealth, Jasa Raharja, dan BPJS Ketenagakerjaan.

2. Obyek Penelitian yang dimaksud adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Supranto (2000 : 21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Kemudian obyek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi : Sistem Informasi Akuntansi pada Penagihan, dan Standar Operasional Prosedur Penagihan pada Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

Sumber data juga terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama, sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013 : 42) data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, karyawan dan *customer* Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung dalam bidang kualitas pelayanan yang meliputi :

- a. Pimpinan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang diambil dari mengenai berbagai macam hal tentang ruang lingkup rumah sakit, kapan berdirinya rumah sakit, strategi pelayanan dan *job description* pada struktur organisasi yang ada di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.
- b. Karyawan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang diambil mengenai penerapan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan dan kinerja karyawan dalam menghadapi setiap masalah dalam melakukan pelayanan.
- c. Pelanggan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang diambil tentang sikap para pelanggan, mengenai tingkat kepuasan setelah melakukan kerja sama jasa dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013 : 42) data sekunder adalah Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang sudah ada di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

1. Struktur Organisasi Keuangan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung meliputi :

Kepala Bagian Keuangan
 Kepala Substansi Bagian Keuangan
 Bendahara + Koordinator Kasir Rawat Inap
 Koordinator Kasir Rawat Jalan
 Kasir Rawat Jalan
 Kasir Rawat Inap
 Administrasi Penunjang Laboratorium
 Penagihan Non Jkn
 Penagihan BPJS Kesehatan
Accounting
 Kepala Substansi Bagian IT
 Staff IT

2. Company Profile

Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung adalah rumah sakit umum yang berlokasi di Cibitung, Kabupaten Bekasi. Rumah sakit ini termasuk ke dalam Mitra Plumbon Healthcare Group bersama dengan RS Mitra Plumbon dan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung berdiri pada 01 Juli 2011, dengan falsafah sebagai unit pelayanan kesehatan yang memiliki kepedulian sosial, Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung melayani pasien dengan berbagai keluhan dan kasus penyakit secara siaga selama 24 jam. Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang beralamat di Jl. Raya H. Bosih No. 117 Kecamatan Cibitung Kelurahan Wanasari , Kode Pos 17520 Jawa Barat, telp. (021) 88 323 444, email keuangan@rsmitraplumboncibitung.com

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk menampung berbagai data, informasi, maupun fakta pendukung lainnya yang dapat digunakan sebagai keperluan oleh penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang dapat dipakai dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

a) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur. Wawancara yang terstruktur merupakan bentuk wawancara yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara ketat. Wawancara semi terstruktur, meskipun wawancara sudah diarahkan oleh sejumlah daftar pertanyaan tidak tertutup kemungkinan memunculkan pertanyaan baru yang idenya muncul secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan yang dilakukannya, Menurut Dr. Harahap Nursapia (2020 : 58) . Interview secara tak terstruktur atau terbuka merupakan interview yang di mana peneliti nya hanya berfokus pada pusat-pusat permasalahan yang tampak dikaitkan format - format tertentu secara ketat.

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi terperinci dari bagian penagihan mengenai penggunaan sistem informasi akuntansi dalam standar operasional prosedur penagihan. Wawancara yang dilakukan peneliti ke beberapa bagian team penagihan tergantung pada kebutuhan dan kondisi lapangan. Wawancara

yang dilakukan berupa pertanyaan seputar kelima alur penagihan agar alur tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan.

b) Observasi

Observasi demikian bisa dihubungkan dengan upaya: merumuskan masalah, membandingkan masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, pemahaman secara detil permasalahan guna menemukan pertanyaan yang akan dituangkan dalam kuesioner, ataupun untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat, Menurut Dr. Harahap Nursapia (2020 : 56) .

Observasi ini dilaksanakan di bagian Penagihan Non JKN Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung. Kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti berdurasi 3 jam sehari dan dalam enam hari kerja dalam satu minggu. Peneliti juga bertujuan untuk mempelajari kelima Standar Operasional Prosedur Penagihan yang ada di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung. Penagihan Non JKN yang terdiri dari Penagihan BPJS Ketenaga Kerjaan, Penagihan Asuransi Inhealth, Penagihan Asuransi Rawat Inap, Penagihan Asuransi Rawat Jalan, dan Penagihan Asuransi Jasa Raharja. Observasi yang dilakukan peneliti dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi di lakukan peneliti terlebih dahulu dengan team bagian penagihan pada saat penerimaan berkas yang diberikan petugas kasir administrasi rawat jalan ataupun petugas kasir administrasi rawat inap dengan memperhatikan register pasien, jenis penjaminan pasien dan kelengkapan berkas pasien tersebut, selanjutnya pihak team bagian penagihan akan mengecek kembali kelengkapan berkas tersebut, lalu yang terakhir proses penagihan untuk di kirimkan sesuai ke alamat penjamin nya. Observasi tersebut di lakukan baik dengan menyesuaikan berkas – berkas dengan sistem informasi manajemen rumah sakit atau yang biasa di sebut SIMRS dengan menyesuaikan alur sistem informasi akuntansi penagihan. Peneliti akan menyimpulkan keseluruhan alur penagihan tersebut dalam standar operasional prosedur kelima penagihan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan dokumen-dokumen yang dapat dijadikan sebuah data-data guna untuk dapat mendukung penelitian, Menurut Dr. Harahap Nursapia (2020:60) . Teknik studi dokumen dapat digunakan untuk memperoleh data mengenai dokumen yang berkaitan dengan standar operasional prosedur penagihan di rumah sakit mitra plmbun cibitung. Dokumen yang dapat

digunakan peneliti untuk memastikan alur standar operasional prosedur kelima penagihan tersebut antara lain alur standar operasional prosedur penagihan keseluruhan, data-data alur perbagian penagihan penjamin asuransi dan dokumen terkait lainnya.

d) Standar Operasional Prosedur

SOP dapat disusun oleh staff penyusun tersebut yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam bidangnya, SOP harus tertulis dengan menjelaskan secara singkat langkah demi langkah dan dalam tampilan yang mudah dibaca dan mudah dipahami. Penyusunan SOP harus spesifik, sesuai dengan kebutuhan organisasi penagihan SOP harus dilakukan observasi terhadap organisasi secara terperinci dan lengkap, mengenai struktur organisasi, lingkup dan cakupan aktivitas organisasi tersebut dalam melakukan penagihan, kekhususan operasional dan administratif, dan peraturan-peraturan yang mengikat dibagian penagihan.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional juga dapat membantu peneliti yang lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel-variabel yang digunakan dalam peneliti ini adalah satu variabel dependen (variabel terikat) dan tiga variabel independen (variabel bebas). Variabel terikat pada penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sedangkan variabel bebas yaitu karakteristik personal, peran pimpinan dan komitmen organisasi.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yang artinya data diperoleh dilapangan yang akan diolah sedemikian rupa sehingga memberikan data yang sistematis, aktual, dan akurat mengenai permasalahan yang diteliti. Kegiatan tersebut berupa proses mengamati sesuatu dengan memilah, mengurai, membedakan, serta mengelompokkan menurut kriteria tertentu untuk mengetahui informasi yang sebenarnya. Berikut tabel komponen sistem informasi akuntansi dan penagihan :

Tabel 3.2 Komponen SIA

NO	Komponen SIA dan SOP Penagihan	Keterangan
1.	Sistem Informasi Akuntansi	<p>“Sistem informasi akuntansi merupakan suatu landasan komponen organisasi yang mempunyai pekerjaan untuk mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa, bahkan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan dan terpercaya untuk memperoleh suatu pengambilan keputusan pihak luar seperti, kantor pajak, kreditur, maupun pemerintahan. Untuk pengambilan keputusan dari pihak dalam meliputi, manajemen dan karyawan.” Menurut Steven dalam Galih, dkk (2023:4).</p> <p>Sistem Informasi Akuntansi atau yang di singkat SIA adalah suatu rangkaian prosedur, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, maupun personel yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, menganalisis, menyimpan, mengelola, dan menyajikan informasi keuangan tersebut kepada pengguna baik internal maupun eksternal untuk pengambilan sebuah keputusan bisnis usaha, Menurut Romney (2020:29).</p>

2.	Standar Operasional Prosedur Penagihan	<p>Penagihan piutang merupakan salah satu bagian penting dalam keuangan rumah sakit dikarenakan piutang mengambil bagian paling besar dari aset lancar. Menurut Dr. P. Hadisaputro, Sh, Mh, Mm (2021:32), perilaku penagihan piutang dapat memberikan gambaran kepada manajemen mengenai kegiatan - kegiatan yang terkait dengan adanya piutang. Informasi tersebut dapat memberikan masukan yang berharga dalam mengambil keputusan. Dimulai dari kebijakan penagihan piutang yang dibuat untuk memberikan pedoman kerja bagi pengelolaan piutang. SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) merupakan dokumen proses yang menjelaskan secara terperinci mengenai bagaimana cara melakukan sesuatu dalam sebuah kegiatan operasional. SOP adalah kumpulan dari intruksi mengenai aktifitas yang di dokumentasikan secara berulang pada sebuah organisasi.</p>
----	--	--

Sumber : Peneliti (2024)

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif memang lebih susah dari pada kuantitatif, peneliti benar-benar wajib menguasai berbagai teori supaya persepsi yang tercipta tidak subjektif tapi berdasarkan pengetahuan ilmiah yang di teliti. Penelitian kualitatif bisa sangat susah dan tumpang tindih, dikarenakan informasi yang diambil tidak hanya berpusat pada masalah yang telah ditentukan akan tetapi bisa saja menjadi berkembang tergantung kondisi lapangan yang ada, Menurut Syafrida (2021:48) ada beberapa hal yang dilakukan supaya penelitian kualitatif tidak terlalu meluas yaitu dengan cara :

- a. Reduksi data ataupun merangkum sebuah informasi berdasarkan sumber pada hal –hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulannya. Dengan kata lain sebuah proses reduksi data ini dapat dilakukan peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan sebuah catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil pengolahan sebuah data. Reduksi itu sendiri dapat mempermudah informasi yang didapat dari lapangan.
- b. Penyajian data ialah sekumpulan informasi yang tertata memberi suatu kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini dilakukan dengan cara menyajikan sekumpulan informasi yang tertata baik sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan, hal ini dapat dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk sebuah narasi, sehingga memerlukan kata yang sederhana tanpa mengurangi isinya.
- c. Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah terakhir dalam proses analisa data penelitian kuantitatif. Penarikan kesimpulan tersebut dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari suatu objek penelitian dengan makna yang terkandung didalam konsep-konsep berdasarkan di dalam sebuah penelitian tersebut.