

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Xxx Xxx XXXXXXXX. Xxx Xxx XXXXXXXX adalah sebuah rumahsakit yang berdiri di bawah naungan XXXXXXXX XXXXXX Xxx Xxx XXXXXX Indonesia, yang dibangun berdasarkan prinsip menghargai jiwa, mengutamakan kehidupan dan cinta kasih. Xxx Xxx XXXXXXXX berlokasi di Jalan Pantai Indah Kapuk Boulevard, Penjaringan, Jakarta Utara dan memiliki akses langsung dari jalan tol (JORR).

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Feb-22			Mar-22				Apr-22				Mei-22				Jun-22				Jul-22				Agu-22	
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul	■																								
2	Penyusunan Proposal		■	■	■																					
3	Bimbingan Bab I,II dan III		■	■	■	■	■																			
4	Pengumpulan Proposal									■																
5	Seminar Proposal Penelitian									■																
6	Observasi Awal										■															
7	Pengajuan Izin Penelitian											■														
8	Persiapan Penelitian												■													
9	Pengumpulan Data													■												
10	Penyusunan Hasil Penelitian														■	■										
11	Analisis dan Evaluasi															■	■	■								
12	Bimbingan Bab IV, dan V																■	■	■	■						
13	Pengumpulan Skripsi																							■	■	
14	Sidang Skripsi																								■	■

Sumber : Rencana Penelitian (2022)

3.2. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian, peneliti harus menentukan metode yang akan digunakan dalam penelitian dan menurut Sugiyono (2019:2) mengemukakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang *valid* dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah *generalisasi* yang terdiri atas; *obyek/subyek* yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2019:126). Untuk penelitian ini populasinya yaitu manajemen Xxx Xxx XXXXXXXX.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2019:127). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan 2021.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:137) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data *primer*, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi, dan gabungan ketiganya (*triangulasi*).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

1. Wawancara

Sugiyono (2019:233) mengemukakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan- pertanyaan tertulis yang *alternative* jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap *responden* diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in- depth interview*, di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2019:234).

Wawancara tak berstruktur, menurut Sugiyono (2019:235) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara *sistematis* dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang *responden*, maka peneliti dapat juga menggunakan wawancara tidak terstruktur.

2. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. Sugiyono(2019:145). Dalam observasi peneliti melihat secara langsung keadaan lingkungan Rumah Sakit, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan keperawatan.

3. Dokumentasi

(Sugiyono, 2019:240) mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau

karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen perusahaan yang berupa surat pernyataan, formulir pendaftaran serta dokumen penting lainnya.

3.5. Definisi Operasional Variabel

1. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah serangkaian komponen atau unsur-unsur yang mencakup data, pesan, grafik yang berhubungan dengan akuntansi. Bagian tersebut tidak dapat terpisahkan satu dengan lainnya. Karena itu sistem informasi akuntansi mempunyai siklusnya sendiri. Sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2016:3) adalah rangkaian laporan catatan, data, grafik yang menggambarkan keuangan dalam suatu perusahaan atau lembaga yang digunakan manajemen untuk bahan pengambilan keputusan.

Menurut Turner, Weickgenannt, & Copeland (2017:4) sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna *internal* maupun *eksternal*.

Sistem Informasi Akuntansi memiliki 3 prinsip yaitu:

1. Cepat. Sistem informasi akuntansi yang digunakan harus cepat, tepat sesuai target waktu dan memiliki informasi yang berbobot.
2. Aman. Sistem informasi akuntansi harus memiliki keamanan yang menjaga informasi penting dalam perusahaan.
3. Murah. Dalam proses berjalannya sistem informasi akuntansi harus

memiliki biaya yang minimum, harus bisa menekan biaya yang tidak perlu digunakan.

Sistem informasi akuntansi memiliki informasi yang dibutuhkan berbagai pihak. Oleh karena itu sistem informasi akuntansi harus memiliki informasi yang tepat. Manfaat dan tujuan sistem informasi akuntansi dapat dirasakan dalam berjalannya proses bisnis di perusahaan tersebut. Adanya Sistem informasi akuntansi dalam perusahaan dapat mempermudah jalannya proses bisnis di perusahaan. Dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pembiayaan operasinya. Adanya Sistem informasi akuntansi dapat lebih mengontrol kualitas produk yang digunakan.

2. Pelayanan

Menurut Wibowati (2017:6) Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Faktor yang mempengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2017:6-7) diantaranya adalah :

1. Jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan, suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh

atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.

5. Budaya organisasi, sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang di gunakan teknologi, *layout* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan uraian tugas pelayanan rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan sistem informasi akuntansi.
2. Mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung yang menunjang pelayanan rawat inap dan rawat jalan.
3. Menganalisis kesesuaian penyampaian informasi pelayanan rawat inap dan rawat jalan kepada pasien.
4. Menganalisis penyelesaian komplain pasien rawat inap dan rawat jalan.
5. Menarik kesimpulan atas uraian dan penjelasan yang telah disusun.

