

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sebuah metode penelitian deskriptif kualitatif diadopsi untuk penelitian ini. Alih-alih menggunakan eksperimen, pendekatan penelitian deskriptif kualitatif meneliti hal-hal alami berdasarkan hukum yang diketahui, dengan peneliti bertindak sebagai alat utama. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengkarakterisasi fenomena secara menyeluruh. Titik awal untuk data mungkin termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Karena peneliti biasanya mengumpulkan data secara langsung dan melibatkan subjek di lokasi penelitian, teknik kualitatif juga dikenal sebagai pendekatan investigasi. (Surakhmad, 1994).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di cabang PT. AJS Bumiputera di Medan. Terletak di Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Jl. Iskandar Muda No. 138, Kota Medan, Sumatera Utara 20154.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

| No | Keterangan | N | D | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | J | F |
|----|---------------------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|
| | | o | e | a | e | a | p | e | u | u | g | e | k | o | e | a | e |
| | | 2021 | 2022 | | | | | | | | | | | | 2023 | | |
| 1 | ACC Judul | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penulisan Proposal | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 3 | Penelitian Proposal | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 4 | Bimbingan Proposal | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 5 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 6 | Penelitian Hasil | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| 7 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |
| 8 | Sidang Munaqasah | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

C. Sumber Data Penelitian

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber yang memberikan pengumpul data akses ke data secara langsung (Sugiyono, 2017). Data primer yang dalam hal ini diperoleh atau dikumpulkan dari lapangan yang diterima dari peneliti atau individu yang berkepentingan, merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Melalui wawancara, informasi dikumpulkan langsung dari informan atau dari informan yang dianggap berpengetahuan dan terpercaya sebagai sumber data. Melalui wawancara dan observasi, khusus kepada bagian Marketing PT. AJS Bumiputera Cabang Medan.

2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah mereka yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau catatan tertulis. Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Informasi tersebut dikumpulkan melalui arsip, buku, catatan, makalah penelitian, esai, catatan kuliah, dan bahan tertulis lainnya yang terkait dengan dokumentasi PT. AJS Bumiputera Syariah Cabang Medan.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Menurut Suharsimi Arikunto, topik penelitian adalah bidang yang di dalamnya peneliti dapat menarik batasan dan menghubungkan variabel penelitian dengan benda, orang, atau objek (Salma, 2017).

Subjek yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga subjek yang merupakan seorang Manager Customer, Agen dan 2 Nasabah. Peneliti berencana mewawancarai 3 Subjek tersebut untuk mempertanyakan hal-hal mengenai 7 Indikator dalam pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

2. Objek

Dalam melakukan suatu penelitian, subjek penelitian merupakan hal yang sangat menentukan. Husein Omar berpendapat bahwa tujuan penelitian bukan hanya untuk mengumpulkan informasi, melainkan untuk memilih subjek penelitian yang sebenarnya. Ini melibatkan memperhatikan di mana penelitian akan dilakukan dan kapan (Karim, 2017).

Objek yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan tahapan yang paling krusial dalam

penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan jika mereka tidak memahami metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah cara-cara untuk melakukannya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berdasarkan metode pengumpulan data yang meliputi wawancara, pendokumentasian, dan observasi (Rahmani, 2016).

1. Observasi

Proses observasi melibatkan melacak kondisi atau perilaku item target sambil mengumpulkan data tentang hal itu. Saat melakukan penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, gejala, atau bagaimana PT. Pelayanan AJS Bumiputera Cabang Medan dalam penyelesaian klaim disampaikan secara praktis, pendekatan pengumpulan data observasi digunakan.

2. Wawancara

Wawancara tatap muka adalah teknik untuk mengumpulkan data di mana peneliti dan responden bertukar pertanyaan dalam upaya untuk memperoleh tanggapan yang bersangkutan. Wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur adalah tiga kategori di mana wawancara termasuk.

a. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai pendekatan pengumpulan data ketika peneliti atau pengumpul data yakin akan informasi yang dicari. Pengumpul data telah membuat instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis dengan alternatif jawaban yang telah disiapkan untuk melakukan wawancara.

b. Wawancara Semiterstruktur (*Semistruktur Interview*)

Dibandingkan dengan wawancara terstruktur, wawancara semacam ini berada di bawah payung wawancara mendalam, yang lebih mudah beradaptasi dalam pelaksanaannya. Dengan meminta pihak yang diundang untuk wawancara untuk pemikiran dan ide mereka, gaya wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah secara lebih langsung. Saat melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan dengan seksama apa yang dikatakan informan dan

mendokumentasikannya.

c. Wawancara Tak Berstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak mengikuti pertanyaan wawancara yang telah ditetapkan sebelumnya yang telah disusun secara sistematis dan menyeluruh untuk pengumpulan data. Panduan wawancara hanya memberikan ringkasan umum dari pertanyaan wawancara. Wawancara tidak terstruktur atau terbuka sering digunakan untuk penelitian eksplorasi atau mendalam tentang topik yang sedang dibahas. Peneliti harus mewawancarai orang-orang yang mewakili level berbeda dalam objek untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang masalah ini. Misalnya, dimungkinkan untuk melakukan wawancara dengan penyelia, manajer, dan karyawan tingkat bawah serta penelitian tentang budaya tempat kerja organisasi (Sugiyono, 2017).

Wawancara semi-terstruktur, seperti wawancara mendalam, yang pelaksanaannya lebih dapat diadaptasi daripada wawancara terstruktur, digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui lebih jauh tentang jasa pengurusan klaim atas barang Mitra Mabur Plus, penelitian ini melakukan wawancara dengan sejumlah staff dan karyawan yang terkait dengan penelitian ini.

3. Dokumentasi

Selain untuk meningkatkan ketelitian dan kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan melalui bahan dokumentasi lapangan, prosedur dokumentasi juga dapat digunakan sebagai sumber untuk memverifikasi keabsahan data. Penulis menggunakan dokumentasi sebagai strategi pelengkap untuk melengkapi fakta-fakta yang dikumpulkan. Data dari gambar, website, dan profil media sosial milik PT. AJS Bumiputera Cabang Medan digunakan dalam penelitian ini.

Web : <http://bumiputerasyariah.co.id>

Instagram : ajsyariah.bumiputera

Facebook : ajsyariah.bumiputera.

F. Teknik Analisis Data

Dengan mengkategorikan data ke dalam kelompok-kelompok, mendeskripsikannya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola, memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang jelas bagi diri sendiri dan orang lain, analisis data adalah proses pengumpulan data yang sistematis. wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Paradigma analisis data Miles dan Huberman melibatkan reduksi data, visualisasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Albi Anggito, 2018).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data meliputi meringkas, memilih elemen kunci, berkonsentrasi pada hal yang penting, mencari tema dan pola, menghilangkan informasi yang tidak relevan, dan menyusun data sedemikian rupa sehingga mengarah pada kesimpulan dan verifikasi. Hasilnya, data yang dipadatkan akan menyajikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan dan mencarinya sesuai kebutuhan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

tahap selanjutnya adalah menampilkan data setelah direduksi. Menurut Miles dan Huberman (2015), prosa naratif serta grafik, matriks, jaringan, dan bagan adalah metode yang paling sering digunakan untuk menyampaikan data dalam penelitian kualitatif. Untuk mencirikan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan dalam penyelesaian klaim, seluruh data yang dikumpulkan dari lapangan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dikaji sesuai dengan teori yang telah disampaikan sebelumnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menarik kesimpulan dan mengkonfirmasikannya, menurut Miles dan Huberman (2015), merupakan tahap ketiga dalam analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, hasil yang diinginkan adalah penemuan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Dalam proses analisis data, langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada bagian ini, peneliti menyajikan temuan berdasarkan data yang terkumpul. Tujuan dari tugas ini adalah untuk menginterpretasikan data dengan mencari koneksi, kesejajaran, atau ketidaksesuaian. Dengan mengevaluasi apakah pernyataan dari subjek penelitian masuk akal mengingat ide-ide mendasar yang dieksplorasi dalam

penelitian, kesimpulan dapat dibentuk.

G. Validitas Data

Derajat ketepatan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang benar-benar terjadi di objek penelitian dikenal dengan istilah validitas. Data yang valid adalah informasi yang “tidak menyimpang” antara informasi yang peneliti laporkan dan informasi yang benar-benar terjadi pada objek penelitian. Setelah memasukkan temuan wawancara ke dalam tabulasi data, penulis penelitian ini meminta konfirmasi responden dengan prosedur member-check. Prosedur verifikasi anggota memerlukan perbandingan data yang diperoleh peneliti dengan pemasok data. Tujuan verifikasi anggota adalah untuk menentukan seberapa dekat kesesuaian data yang diperoleh dengan informasi yang ditawarkan oleh pemasok data. Jika datanya sah, itu lebih andal dan dapat dipercaya, tetapi jika sumber data tidak setuju dengan interpretasi peneliti terhadap data, peneliti harus berbicara dengan penyedia data. Setelah periode pengumpulan data selesai, atau setelah mencapai hasil atau kesimpulan, pemeriksaan anggota dapat diterapkan. (Sugiyono, 2017).