

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya. Menurut Cooper H.M. penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.⁴⁹ Sedangkan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) merupakan penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (*informan*) dalam latar alamiah.⁵⁰

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data berasal dari wawancara dan catatan lapangan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif terhadap implementasi penyelesaian klaim asuransi mitra iqra plus di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

⁴⁹ Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hlm. 82.

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 91.

B. Sumber data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Dalam hal ini maka proses pengumpulan datanya perlu memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.⁵¹

Kata-kata dan tindakan dari orang yang diwawancarai atau yang diamati merupakan data utama dalam penelitian data primer. Jenis penelitian ini diambil dari data tertulis, rekaman, atau pengambilan foto. Pencatatan sumber data ini melalui wawancara dan pengamatan serta merupakan hasil gabungan dari melihat, mendengarkan dan bertanya jawaban dari pertanyaan yang dilontarkan pada subjek penelitian.

Dalam penelitian ini sumber data primer yang didapat adalah dari *agency director* dan karyawan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tasikmalaya serta nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, dokumen, foto, dan statistik.⁵² Berguna untuk memperkuat dan melengkapi informasi tentang bagaimana implementasi penyelesaian klaim asuransi di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 104.

⁵² Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian. Pendidikan Bahasa*. (Solo: Cakra Books, 2014), hlm. 113.

Data sekunder dapat diperoleh melalui studi kepustakaan. Di dalam studi kepustakaan ini pertama-tama diadakan identifikasi buku-buku dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku-buku yang berhubungan dengan Asuransi. Buku-buku ini terdiri dari literatur pokok yaitu buku-buku yang memenuhi syarat untuk ruang lingkup materi penelitian sesuai dengan ketentuan Undang-undang yang ada hubungannya dengan Asuransi, sedangkan perlengkapannya adalah buku-buku yang bersifat melengkapi bagian-bagian tertentu saja yang bersifat teknis praktis mengenai pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa.

Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang didapat adalah dari *agency director* dan karyawan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tasikmalaya serta nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat, mengamati perilaku dalam keadaan (*setting*) alamiah, melihat dinamika, melihat gambaran perilaku berdasarkan situasi yang ada. Hal ini menjadi penting sebagai metode utama untuk mendapatkan informasi.

Dalam penelitian ini observasi dilakukan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tasikmalaya dan bentuk observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi nonpartisipan, yaitu peneliti mengamati tingkah laku

orang lain dalam keadaan alamiah, tetapi peneliti tidak melakukan partisipasi terhadap kegiatan di lingkungan yang diamati.⁵³

2. Wawancara

Teknik wawancara (*interview*) pada dasarnya dilakukan dalam dua bentuk yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Teknik berstruktur dilakukan melalui pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, sementara wawancara tak berstruktur timbul apabila jawaban berkembang di luar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian.⁵⁴

Wawancara yang akan digunakan oleh penulis adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur sendiri merupakan seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan temporal pada tiap-tiap responden berdasarkan kategori-kategori jawaban tertentu dan terbatas. Sedangkan wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan tanpa pedoman, hal ini dapat terjadi apabila peneliti belum mendapatkan jawaban yang tepat sehingga menimbulkan pertanyaan tambahan.⁵⁵

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teten selaku *agency director* dan Ibu Mila selaku karyawan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tasikmalaya serta Kiki, Fitri, Nandar, Yanti dan Erna selaku nasabah AJSB Bumiputera 1912 cabang Tasikmalaya.

⁵³ James A. black dan Dean J. champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial* (Bandung: PT Refika Aditama, 1999), hlm. 289.

⁵⁴ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018) hlm. 23.

⁵⁵ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 88.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan dengan penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁵⁶

Dokumen yang digunakan di sini adalah foto-foto pada saat wawancara atau observasi, maupun karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument (*human instrument*) juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun ke lapangan. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.⁵⁷

E. Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas yang dilakukan adalah uji kredibilitas triangulasi Teknik dan triangulasi data. Triangulasi teknik dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan dengan teknik yang berbeda. Peneliti akan mengecek data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dicek kembali dengan dokumentasi.

⁵⁶ Sudaryono, *Metode Penelitian...*, hlm. 221.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kebijakan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi)* (Bandung: Afabeta, 2017), hlm. 231.

Sehingga peneliti berharap data yang diperoleh valid, baik dari sudut pandang yang sama maupun berbeda-beda. Dan triangulasi data yaitu maksudnya pengujian data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁵⁸

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif kebanyakan berlangsung selama proses pengumpulan data dan setelah selesai pengumpulan data.⁵⁹

1. Analisis sebelum dilapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan focus penelitian. Namun demikian focus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

2. Analisis selama di lapangan

Analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai tidak memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 258.

⁵⁹ *Ibid*, hlm 240.

G. Waktu dan tempat penelitian

1. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis melakukan observasi di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Tasikmalaya.

2. Waktu Penelitian

Rencana penelitian dan penyusunan laporan yang dilakukan peneliti, akan dilaksanakan dari bulan September 2022 sampai dengan bulan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Periode								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
		2022	2022	2022	2023	2023	2023	2023	2023	2023
1.	Mendapat SK bimbingan skripsi									
2.	Penyusunan usulan penelitian									
3.	Seminar usulan penelitian									

