

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan peneliti yaitu melalui pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan metode non angka melainkan cara pengumpulan dan analisis data dengan cara mendeskripsikan permasalahan secara naratif. Metode kualitatif dilakukan untuk memperoleh data yang mendalam dan detail dengan mengandung makna secara nyata, hal yang perlu dilakukan, dengan cara wawancara terhadap objek yang dituju.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif, yaitu dimana penelitian ini dilakukan secara intensif sehingga perlunya suatu alasan yang terperinci mengenai objek yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif atau menyeluruh.¹

Adapun alasan peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu peneliti ingin mendapatkan suatu data yang bukan bersifat angka, mendiskripsikan dan menganalisis tentang bagaimana peran strategi dalam meningkatkan produk mitra iqro' pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri).

¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri). Jl. Erlangga No. 14, Ngadirejo, Kec. Kota, Kota Kediri Jawa Timur. Sedangkan fokus penelitian ini peran strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah.

3. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif kualitatif, dimana kehadiran peneliti dilapangan sangatlah diperlukan karena hal ini berhubungan pada kondisi dilapangan secara langsung dan optimal. Selain itu kehadiran peneliti bekerja sebagai pengumpul data yang paling utama, jadi peneliti di dalam penelitian ini dijadikan pengumpul data, perencana data, analisis data, penafsir data dan nantinya bisa menjadi pelapor hasil penelitian.²

Tanggal 11 April 2022 peneliti datang ke lembaga untuk melakukan wawancara mengenai produk – produk yang ada pada Asuransi Syariah Bumiputera, tanggal 15 Mei 2022 peneliti datang ke lembaga untuk melakukan wawancara mengenai strategi seperti apa yang karyawan lakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah, bagaimana prosedur strategi penghimpunan dana yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan jumlah nasabah, Apa saja kendala yang muncul dalam melakukan strategi meningkatkan jumlah nasabah, bagaimana strategi kedepannya yang di lakukan oleh karyawan Bumiputera Syariah supaya strategi peningkatan jumlah nasabah bisa di terapkan secara maksimal, bagaimana cara mengukur dan mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah sudah maksimal apa belum.

² Tim LPM (Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kediri), Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019), 29.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Suatu data yang diperoleh peneliti yaitu dari pimpinan asuransi bumiputera cabang kediri, jadi proses pengumpulan datanya yang nantinya bisa dijadikan objek penelitian. Alasan peneliti menggunakan data ini dengan tujuan mendapatkan informasi terkait peran strategi dari hasil wawancara dengan Ibu Weni kasir Bumiputera Syariah, pimpinan Bumiputera syariah, Ibu Puji, Ibu Ruhety nasabah Bumiputera syariah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ini digunakan terlebih dahulu sebelum memutuskan data primer, karena tujuan dari data sekunder sendiri yaitu sebagai identifikasi masalah supaya perumusan permasalahan dapat lebih akurat. Alasan peneliti menggunakan data sekunder untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan produk mitra iqro' yang diperoleh dari pimpinan asuransi bumiputera cabang kediri, ibu Weni selaku kasir Asuransi Bumiputera syariah, *website* dan referensi lainnya.

5. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu rangkaian proses secara sistematis dengan tujuan untuk mendapatkan data. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain:

a. Observasi.

Observasi ialah adanya tingkah laku yang tampak serta mempunyai tujuan yang tampak adalah tingkah laku yang bisa langsung dilihat, didengar, diukur, dan

dihitung dengan mata. Hal ini karena perilaku yang masih berupa kognisi, cinta, atau niat atau kecenderungan perilaku tidak bisa diamati.

Observasi juga memakai petunjuk “*guidelines*” pengamatan. Penelitian ini memilih observasi sebagai teknik pengumpulan data karena data yang dikumpulkan melalui observasi cenderung memiliki reliabilitas yang tinggi. Observasi juga bisa melihat secara langsung apa yang dilakukan subjek terhadap detail yang rumit atau pekerjaan yang terkadang sulit guna dijelaskan. Peneliti melakukan observasi guna menentukan strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah.³

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi atau adanya *quiz* dan *answer* (tanya jawab) secara tersusun dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan responden dari orang lain. Cara ini dilakukan oleh dua orang atau lebih. Selain itu, arti lain dari wawancara yaitu sebagai bentuk komunikasi verbal yang digambarkan secara nyata oleh orang lain, sehingga peneliti dapat menggambarkan yang lebih objektif terkait permasalahan yang diteliti.⁴

Cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan wawancara bebas, dimana wawancara tersebut sifatnya terbatas supaya tidak ada penyimpangan dalam

³ Haris Herdiansyah, “Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial”, (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2015), 132.

⁴ A. Muri Yusuf, Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan), (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

penelitian ini. Terlebih dahulu peneliti harus menyiapkan dan membuat apa saja pertanyaan yang dapat disampaikan mengenai permasalahan yang ada. Cara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada Ibu Weni selaku Kasir dan pimpinan Asuransi Syariah Bumiputera cabang Kediri untuk menanyakan bagaimana peran strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang ditempuh untuk mendapatkan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, buku dan gambar serta keterangan lain yang dapat mendukung penelitian ini. Data yang dikumpulkan langsung dari kasir dan pimpinan PT Bumiputera Syariah cabang Kediri meliputi visi misi lembaga, struktur organisasi lembaga, dan dokumen yang masih ada hubungannya dengan pelayanan produk *Mitra Iqra*'.⁵

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara memilah dalam penyusunan data secara sistematis dari hasil observasi, wawancara, sehingga dapat meningkatkan pemahaman studi kasus yang diteliti. Tahap-tahap dalam teknik analisa data penelitian ini antara lain:

- a. Reduksi data, ialah cara menganalisa dengan menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan menkoordinasikan data dengan cara yang sebaik mungkin sampai kesimpulan akhir bisa ditarik dan diverifikasi.
- b. Penyajian data, adalah suatu informasi yang dikumpulkan secara tersusun dan pengadilan tindakan.

⁵ Hasnunidah Neni, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 150.

- c. Penarikan kesimpulan, yaitu penyajian data yang berupa makna-makna yang berasal dari hasil observasi akan diuji kebenarannya, kekokohan data dan kecocokan data yang telah disajikan. Penarikan kesimpulan diambil dan diolah secara terbuka dan diverifikasi untuk menguji kebenaran dan kecocokan untuk menentukan validitasnya selama penelitian berlangsung dengan tetap berpedoman pada kajian penelitian.

7. Pengecekan keabsahan data

Uji keaslian data atau percayai data penelitian kualitatif dilakukan dengan peserta dan ketekunan, observasi, triangulasi, pengecekan sesama, validitas referensi, studi kasus negatif dan pengontrolan anggota.

- a. Pengamatan yang tekun.

Pengamat menunjukkan bahwa penelitian ini mengacu pada temuan ciri-ciri dan elemen dalam konteks yang relevan pada masalah atau persoalan yang sesuai dengan fokus penelitian.

- b. Triangulasi.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi didefinisikan sebagai kombinasi teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Jika peneliti kemudian melakukan triangulasi untuk mengumpulkan fakta yang ada pada objek penelitian, peneliti mengumpulkan data, pengujian data pada saat yang bersamaan. Keaslian data, atau keadaan data, diperiksa dengan berbagai cara.⁶

Berdasarkan hasil penelitian, PT Asuransi Syariah Bumiputera Kediri menggunakan Strategi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan suatu pelayanan

⁶ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2010, 124-125.

yang bersifat jasa. Pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang baik dengan berbagai cara dan berupa pelayanan sebelum menjadi nasabah meliputi membantu nasabah dalam menyiapkan dokumen pendaftaran, perlengkapan sebelum menjadi nasabah. PT Asuransi Syariah Bumiputera cabang Kediri juga memberikan pelayanan yang berupa menawarkan produk simpanan haji dan produk asuransi Kesehatan keluarga.

8. Tahapan Penelitian.

Dalam bagian ini menguraikan secara rinci proses penelitian, dari awal hingga akhir. Ada 4 tahap dalam penelitian, antara lain:

- a. Tahap pra-lapangan yaitu kegiatan yang dilakukan dengan cara menentukan fokus penelitian, seperti membuat izin observasi.
- b. Tahap kegiatan lapangan adalah suatu tahapan yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri untuk terjun langsung dilapangan untuk mengumpulkan data-data dan informasi.
- c. Tahap analisa data ialah untuk mencari dan menyusun data secara tersusun dari catatan hasil wawancara, observasi, dan data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang dialami, sedangkan untuk memahami hal tersebut cara yang dilakukan yaitu dengan analisis data dan perlu dilanjutkan dengan mencari makna.
- d. Tahap penulisan laporan, meliputi tahap pengorganisasian hasil penelitian dari serangkaian aktivitas pengumpulan data hingga pemberian makna data. Hasil penelitian ini terdiri dari konteks penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, pemaparan data, pembahasan, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya hasil

penelitian tersebut dikonsultasikan kepada pembimbing, perbaikan konsultasi, kemudian mempersiapkan kelengkapan berkas persyaratan ujian.⁷

⁷ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 24.