

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Di dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan sebuah penelitian yang dalam tujuannya mendapatkan suatu temuan yang tidak dihasilkan dengan cara-cara statistik dan dengan cara-cara yang bermakna perhitungan.<sup>1</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dalam melakukan penelitian sangat berpegang pada kualitas yang tinggi atau hal terpenting dalam sebuah fenomena.<sup>2</sup> Alasan memilih penelitian kualitatif yaitu karena sesuai dengan judul maka dalam penelitian ini peneliti berupaya mengungkap dan menemukan keunikan pada hal tertentu di kehidupan manusia yang dibahas secara mendetail. Berikut adalah ciri-ciri dari penelitian kualitatif:

- a. Memiliki konteks yang alami.
- b. Instrumen penelitiannya adalah manusia.
- c. Teknik mengambil sampel secara *purposive*.
- d. Dalam menganalisis data menggunakan teknik induktif.
- e. Adanya *Grounded Theory*.
- f. Desain bersifat sementara.

---

<sup>1</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2017), 25.

<sup>2</sup> *Ibid.*, 26.

- g. Hasil adalah kesepakatan antara peneliti dan informan.
- h. Penelitian kualitatif cenderung menuju studi kasus.<sup>3</sup>

Sedangkan jenis penelitiannya yaitu menggunakan studi kasus, menurut Surachman studi kasus adalah suatu pendekatan yang dalam melakukan penelitian peneliti memusatkan secara mendalam pada suatu kasus tertentu.<sup>4</sup> Peneliti berusaha melakukan sebuah studi kasus yang akan mengarah pada untuk membuat metode kerja dapat dikembangkan. Kesimpulan yang dihasilkan adalah hanya terbatas pada satu kasus tertentu saja dan bukan merupakan generalisasi.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti yang dimaksud adalah orang yang melakukan penelitian ini. Kehadiran peneliti atau dengan adanya orang lain merupakan sebagai alat untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan dan dimana seluruh orang yang terlibat yaitu informan mengetahuinya. Apa yang dilakukan peneliti disini adalah dengan pengamatan yang bersifat langsung.

## **C. Lokasi Penelitian**

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera terletak di Jl. Erlangga No. 9, Ngadirejo, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur (64129). Alasan

---

<sup>3</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 96.

<sup>4</sup> Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bali: Nilacakra, 2018), 35.

pemilihan adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kediri memiliki tempat yang strategis yaitu di kawasan pusat kota dan adanya keunggulan serta perkembangan jumlah nasabah.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data yang bersifat deskriptif erat kaitannya dengan penelitian kualitatif. Sumber data disini merupakan hasil data deskriptif. Sebagai sumber data maka dalam penelitian ini digunakan :

##### **1. Sumber Data Primer**

Data yang bersifat utama atau primer yaitu sebuah data yang akan digali atau didapatkan peneliti melalui cara langsung dari sumbernya (sumber data). Data primer diperoleh oleh peneliti secara langsung dengan mencatat atau merekam tanpa perubahan dari pihak lain.<sup>5</sup> Peneliti dapat memperoleh data primer dari informasi dari pimpinan, karyawan, nasabah atau orang yang terkait di tempat penelitian. Dalam melakukan penelitian ini sumber data primer akan diperoleh dari pimpinan, karyawan, agen, dan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

##### **2. Sumber Data Sekunder**

Untuk data sekunder peneliti mendapatkannya secara tidak langsung melainkan bisa dari sebuah data yang sudah ada. Peneliti menggunakan data sekunder sejak melakukan observasi sebelum

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), 376.

penelitian hingga akhir penelitian. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kediri.<sup>6</sup>

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Apa yang menjadi langkah-langkah dalam peneliti mendapatkan data di lapangan dapat berupa metode analisis dan atau bahkan menjadi alat utama metode dan teknik analisis data. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan tiga metode. Adapun beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan, yakni:

#### **1. Observasi**

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan pengamatan yaitu suatu cara dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan peneliti terjun ke lapangan dan mengamati apa yang terkait dengan judul dan fokus pada penelitian.<sup>7</sup> Mengamati dapat berupa peneliti melihat apa yang ada di objek penelitian mulai dari aktivitas hingga budaya kerja yang ada. Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah terkait dengan strategi pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

#### **2. Wawancara**

Penekanan wawancara pada metode kualitatif yakni dengan adanya satu pihak bertemu dengan pihak lain kemudian adanya pertukaran

---

<sup>6</sup> Ibid., 376.

<sup>7</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), 165.

informasi dalam bentuk tanya jawab antara dua pihak tersebut.<sup>8</sup> Wawancara akan membuat sebuah pemahaman informasi yang mendalam sehingga peneliti akan memiliki data yang bersifat naratif dan dalam melakukan pencatatan harus sesuai dengan apa yang disampaikan. Selanjutnya wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pimpinan, karyawan, agen, dan nasabah. Wawancara yang dilakukan kepada pimpinan dan karyawan adalah untuk memperoleh data terkait strategi pelayanan dan manajemen syariah. Selanjutnya untuk nasabah adalah untuk mengetahui dimensi kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berarti ketika peneliti berusaha membuat suatu catatan atau hasil lain yang berasal dari objek yang diteliti dapat catatan lapangan, buku-buku, serta dokumen penting lainnya.<sup>9</sup> Metode ini digunakan peneliti dalam mengumpulkan hal-hal yang penting dalam penelitian. Dokumentasi sangat penting dilakukan karena terkait dengan data yang harus dimasukkan atau ditampilkan dalam hasil penelitian.

## **F. Analisis Data**

Analisis data merupakan data yang telah terkumpul akan diolah oleh peneliti guna mendapatkan data yang lebih mudah dipahami. Rangkaian

---

<sup>8</sup> Ibid., 165.

<sup>9</sup> Ibid., 166.

kegiatan yang terdiri dari penelaahan, pengelompokkan, pengaturan, penafsiran dan data sehingga fenomena dapat memiliki nilai akademis, nilai sosial dan nilai ilmiah. Tujuan dari analisis data adalah membentuk ringkasan hasil penelitian agar seluruh materi dapat dipahami dan mudah dimengerti.<sup>10</sup>

#### 1. Reduksi Data

Tahapan reduksi atau penyederhanaan data yakni tahap dimana peneliti melakukan penyeleksian data yang diperoleh mulai data primer maupun data sekunder. Data yang sudah memiliki kategori kemudian di tempatkan peneliti pada bidangnya. Untuk data yang sesuai maka akan ditransformasikan ke data olahan. Sebaliknya, data yang tidak memiliki keterkaitan atau tidak diperlukan akan tidak digunakan.

#### 2. Penyajian Data

Penelitian kualitatif mengarah pada data yang merupakan sebuah uraian kalimat yang terstruktur dan mudah dipahami. Namun biasanya masih dalam bentuk yang kurang sistematis. Oleh sebab itu perlu peneliti untuk melakukan penyajian data. Data akan dibentuk dalam paragraf narasi. Penulis sangat perlu untuk menjabarkan data dalam bentuk bagan atau diagram, paragraf konjungsi dan/atau grafik jika memungkinkan.

---

<sup>10</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah yang cukup penting. Dalam melakukan penarikan kesimpulan seorang peneliti harus menyatakan apa yang menjadi kesimpulan dengan tegas dan jelas agar tidak terjadi bias. Oleh karena hal tersebut penataan kalimat yang menuju pada generalisasi untuk satu temuan tidaklah tepat. Meskipun penyimpulan menggunakan teknik induktif.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Agar mendapatkan hasil yang baik dan maksimal dalam sebuah penelitian, maka data yang ada dalam penelitian harus merupakan data asli dan kredibel. Untuk mendapatkan kredibilitas data, maka peneliti melaksanakan perpanjangan observasi, ketekunan penelitian, serta triangulasi.<sup>11</sup> Diantara pengecekan keabsahan data tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Perpanjangan Keikutsertaan

Sebagai bentuk penerapan penelitian kualitatif maka peneliti sendiri yang menjadi instrumen. Dengan demikian bagaimana peneliti mengikuti dan berperan langsung sangat mempengaruhi hasil dari apa yang diteliti, penelitian tidak dapat dilakukan dengan waktu singkat akan tetapi harus melakukan perpanjangan keikutsertaan.

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 267-276.

## 2. Ketekunan Pengamatan

Tidak kalah penting melakukan penekukan terhadap penelitian perlu untuk dilakukan dengan cara peneliti mengamati dengan keadaan yang lebih cermat serta secara berkesinambungan. Dalam melakukan ketekunan pengamatan peneliti akan melakukan pengecekan dengan membaca dan menelaah sehingga peneliti dapat menemukan kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam penelitian.

## 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa sebuah data mengenai keabsahannya yang dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain dan dimaksudkan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh.

Dalam penelitian ini ada dua triangulasi diantaranya:

- a. Triangulasi sumber, yakni dapat dilakukan dengan menguji dan memeriksa dari berbagai sumber.
- b. Triangulasi teori, pada triangulasi teori menekankan pada penggunaan teori sebagai alat untuk menjabarkan apa yang sudah ditemukan dan telah diperoleh dari analisis data.<sup>12</sup>

## H. Tahap-tahap Penelitian

Ada 4 tahapan penelitian kualitatif secara umum yaitu:

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), 274.

### 1. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap ini peneliti memfokuskan pada kegiatan sebelum dilakukan penelitian inti yaitu diantaranya membuat rancangan penelitian, mencari dan menentukan lokasi, mengurus terkait izin penelitian, mendatangi dan memberi penilaian pada lokasi, memilih informan, serta melakukan persiapan terkait alat yang akan digunakan.<sup>13</sup>

### 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Terdapat tiga tahap dalam pekerjaan lapangan diantaranya mempelajari latar penelitian dan mempersiapkan diri, penampilan peneliti, serta mengetahui peran dalam mengumpulkan data.<sup>14</sup>

### 3. Tahap Analisis Data

Ketika telah masuk pada analisis data maka peneliti mulai melakukan pengolahan terhadap data yang telah didapat selama pengumpulan data.<sup>15</sup>

### 4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ketika seorang peneliti melakukan kegiatan menyusun hasil penelitian, melakukan konsultasi dengan pembimbing.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 90-94.

<sup>14</sup> Ibid., 94.

<sup>15</sup> Ibid., 94.

<sup>16</sup> Ibid., 95.