

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan deskriptif kualitatif dipergunakan dalam metodologi. Riset memiliki sifat deskriptif serta menganalisis hal ini instrumen pokok merupakan penulis sendiri, penghimpun data yang menjadi partisipan penuh sementara bagi instrumen lainnya adalah instrumen penopang.⁴² Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus dimana suatu penelitian mendalam berhubungan dengan lingkungan, posisi, juga kondisi maupun kondisi penelitian selaku apa adanya.⁴³

B. Kehadiran penelitian

Penulis yang menjadi penentu keseluruhan jalan dari penelitian merupakan ciri yang dimiliki penelitian kualitatif. Oleh sebab itu penulis adalah instrumen kunci serta penghimpun informasi sebagai partisipan penuh sementara instrumen lain sebagai instrumen penopang.

C. Lokasi penelitian

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri yang menjadi tempat penelitian yakni berlokasi di Jl. Airlangga nomor 9 Ngadirejo kecamatan Kediri Kota, Kediri, Jawa Timur. Tempat penelitian tersebut dipilih berlandaskan penilaian antara lain:

1. Lembaga asuransi jiwa syariah bertempat di pusat Kota Kediri.
2. Lembaga asuransi jiwa syariah yang bisa menjaga stabilitas perusahaannya meskipun mengalami penurunan nasabah.
3. Penulis cukup mudah memperoleh informasi yang diperlukan.

⁴² Iwan Hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), 100.

⁴³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Balai Pustaka, 2001), 7.

4. Mahasiswa IAIN Kediri yang melaksanakan penelitian di tempat penelitian terbilang hanya dua mahasiswa.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung pada tempat penelitian adalah data primer.⁴⁴ Data primer merupakan data pokok sebab langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data primer yang diperoleh penulis dalam penelitian antara lain:

- a. Bapak Khomaidi selaku kepala cabang, untuk data pelaksanaan strategi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang telah diterapkan dan belum diterapkan serta strategi pembeda dalam menangani kepercayaan nasabah, tahapan peran strategi berkesesuaian dengan nilai-nilai Islam, juga halangan dalam menjalankan strategi tersebut.
- b. Bapak Indra Setyawan selaku *public relations*, untuk data peran dari strategi public relations yang dijalankan dalam menangani kepercayaan nasabah dan halangan dalam menjalankan peran strategi tersebut.
- c. Ibu Wenny selaku *customer service*, untuk data jumlah nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri di tahun 2018 hingga 2021, jumlah keluhan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri di tahun 2018 hingga 2021, jumlah nasabah aktif di tahun 2021 beserta klaim habis kontrak dan klaim yang belum habis kontrak, proses pengajuan untuk

⁴⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 91.

menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, proses pengajuan klaim peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

d. Nasabah aktif, 3 orang nasabah aktif untuk mengetahui data berapa lama menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, untuk mengetahui pandangan nasabah mengenai proses pembayaran premi selama ini, pandangan nasabah mengenai permohonan maaf direktur PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pandangan nasabah mengenai penghentian pemasaran produk sampai masalah selesai, pandangan nasabah mengenai pendorongan *track record* positif PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pandangan nasabah mengenai penunjukan *unofficial spoke person* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pandangan nasabah mengenai pengelolaan dana menggunakan prinsip syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pengalokasian dana *tabarru'* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, tidak berlakunya sistem dana hangus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, transparansi pengelolaan dana pemegang polis PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pengajuan dokumen RPKP (Rencana Penyehatan Keuangan Perusahaan Perusahaan) PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, pembentukan BPA (Badan Perwakilan Anggota) PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, serta pandangan nasabah mengenai strategi-strategi yang

dijalankan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera sudah sesuai nilai-nilai Islam dan tidak melanggar syariat.

2. Data Sekunder

Data yang didapat secara tidak langsung turun ke lokasi maupun yang ditimbulkan penghimpunan lain adalah data sekunder.⁴⁵ Seperti pengarsipan perusahaan. Pengumpulan data sekunder di penelitian ini dari beberapa literatur tentang *public relations* dan mempertahankan kepercayaan nasabah semacam buku, penelitian terdahulu, jurnal, juga *website* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

E. Pengumpulan data

Penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara adalah aktivitas tanya-jawab memiliki maksud khusus. Teknik wawancara menggunakan teknik terstruktur artinya yaitu penulis menanyakan secara terstruktur beragam pertanyaan tentang fokus permasalahan. Petugas juga nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri adalah sasaran utama di wawancara.
2. Observasi merupakan peninjauan langsung pada obyek. Penulis langsung terjun pada lokasi serta meninjau aktivitas yang dilaksanakan subyek. Pengamatan penelitian dilaksanakan di lokasi penelitian secara langsung.
3. Dokumentasi merupakan penghimpunan suatu data yang berasal non insani, seperti data industri, buku literatur, penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini dokumentasi berwujud data perusahaan, buku literatur, penelitian sebelumnya, serta foto aktivitas saat berlangsungnya penelitian .

⁴⁵ Ibid.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap menyusun data yang sudah dihimpun secara terorganisir. Ada 3 tahap yang wajib dilaksanakan pada penelitian kualitatif yakni:⁴⁶

1. Reduksi Data

Mula-mula penulis perlu melakukan *resume* data yang telah diperoleh, sehingga penulis bisa memilah hal penting yang kemudian bisa mendukung penulis demi kian fokus pada hal prinsipil. Sesudah itu data yang telah reduksi tentu menunjang penulis untuk membagikan perkiraan yang tidak kabur alhasil bisa mempermudah penulis guna melaksanakan penghimpunan data seterusnya.

2. Penyajian Data

Sekumpulan data yang telah dihimpun secara sistematis supaya bisa mudah dimengerti adalah penyajian data. Bertujuan guna memaparkan hal yang sulit menjadi lugas dipahami sebab sudah disederhanakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penarikan sebuah kesimpulan dari permasalahan ialah tahap akhir, serta mengacu terhadap fokus juga sasaran penelitian . Data yang telah dihimpun dilaksanakan menilik perbedaan satu sama lain, supaya bisa diambil kesimpulan yang bisa menjadi jawaban dari persoalan yang ada.

⁴⁶ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

G. Pemeriksaan keabsahan data

Triangulasi ialah pemeriksaan keabsahan data yang akan dipakai penulis yakni:⁴⁷

1. Triangulasi metode, adalah pemeriksaan melalui penggalian pada data dengan dua teknik maupun lebih.
2. Triangulasi sumber data, adalah pemeriksaan data bermula dengan menggali data juga sumber data berbeda yang tidak berasal dari satu pihak.
3. Triangulasi teori, triangulasi ini dilaksanakan melalui dua atau lebih teori guna memaparkan hasil yang diperoleh dari pengkajian juga analisis data.

H. Tahapan-tahapan penelitian

1. Pra lapangan, mengenai penghimpunan aktivitas, menuntaskan persoalan perijinan, melaksanakan pengukuran pada lokasi, menyaring dan memilih data, memfungsikan data yang ada, menyiapkan kelengkapan yang diperlukan ketika penelitian .
2. Pekerjaan lapangan, penulis dituntut untuk mulai mempersiapkan diri, sesudah itu turun ke lapangan serta melaksanakan penghimpunan data.
3. Analisis data, dilaksanakan sepanjang penghimpunan data serta sesudah penghimpunan data berakhir.
4. Tahapan akhir yakni paparan perolehan penelitian.

⁴⁷ Patrisius Istiarto Djiwandodo, *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Bahasa* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 96.