

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan serta perilaku orang-orang yang diamati. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah guna memahami, mencari makna dibalik data serta untuk menemukan kebenaran.¹ Dipilihnya pendekatan kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitian ini karena peneliti ingin memahami secara mendalam mengenai peristiwa yang sedang terjadi dilokasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif karena dalam penelitian ini akan menjelaskan dan mendiskripsikan secara detail mengenai penerapan manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri melalui observasi dan wawancara langsung dengan narasumber yang akan memberikan penjelasan valid.²

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti secara langsung dengan terjun ke lapangan sangat diperlukan untuk mengkaji dan memastikan data yang diberikan. Peneliti menjadi instrumen utama dalam mengungkapkan makna, oleh karena itu guna

¹ Andra Tersiana, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018), 10.

² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitatif Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 10.

mendapatkan data yang lengkap dan akurat peneliti harus terjun ke lapangan secara langsung untuk mengamati, memperoleh data dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.³ Kehadiran peneliti dalam penelitian ini dimulai dari:

1. Pengambilan surat observasi dari IAIN Kediri yang akan diberikan kepada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri pada tanggal 4 Oktober 2023.
2. Mendapatkan izin observasi dan melakukan observasi lokasi penelitian pada 1 November 2023. Pada observasi ini peneliti mendapatkan data mengenai produk-produk yang dipasarkan dan produk unggulan serta jumlah peserta asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
3. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Isa Ansori selaku staff marketing dan Ibu Vinda Sari selaku staff admin pada tanggal 7 November 2023. Mendapatkan informasi mengenai penerapan manajemen risiko perusahaan.
4. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Cabang pada tanggal 2 Januari 2024 dan mendapatkan informasi awal mengenai penerapan manajemen risiko pada produk unggulan serta data jumlah peserta yang melakukan klaim produk *At Ta'min Fadhillah* periode 2021-2023 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
5. Peneliti melakukan observasi lanjutan pada tanggal 19 dan 20 Februari 2024. Peneliti melakukan observasi secara langsung penerapan manajemen risiko

³ Amirullah, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Malang: Media Nusa Creative, 2015), 78.

proses *underwriting* pada produk *At Ta'min Fadhillah* dengan mengamati proses *crosscheck* dokumen pengajuan calon peserta asuransi produk *At Ta'min Fadhillah*.

6. Peneliti mendatangi lokasi penelitian pada tanggal 19 Maret untuk mendapatkan dokumen profile perusahaan dan dokumen rincian produk PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
7. Peneliti mendatangi lokasi penelitian pada tanggal 25 Maret untuk mendapatkan dokumen keberlanjutan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
8. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Cabang PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri pada tanggal 1 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai produk PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri dan risiko yang ditanggung oleh perusahaan.
9. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Isa Ansori selaku staff marketing PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin pada tanggal 2 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai produk unggulan perusahaan yaitu *At Ta'min Fadhillah*.
10. Peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan Bapak Isa Ansori pada tanggal 3 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* serta pengimplementasian manajemen risiko pada proses *underwriting*.
11. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Vinda Sari selaku staff admin pada tanggal 4 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai cara peserta

bergabung dalam produk *At Ta'min Fadhillah* dan informasi mengenai cara pengecekan dokumen peserta sebagai salah satu bentuk manajemen risiko.

12. Peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan Bapak Budi Setiawan pada tanggal 5 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai implementasi manajemen risiko dan proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
13. Peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan Bapak Isa Ansori pada tanggal 17 April 2024. Mendapatkan informasi mengenai proses manajemen risiko produk *At Ta'min Fadhillah*, mendapatkan dokumen SPAJ calon peserta, dokumen polis peserta dan data manfaat pertanggung jawaban ketika peserta asuransi produk *At Ta'min Fadhillah* mengalami musibah kecelakaan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang menjadi titik fokus penelitian tersebut dilakukan.⁴ Penelitian ini berlokasi di PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri yang beralamat di Jl. Ahmad Dahlan No. 80 C, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri. Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi ini karena perusahaan memiliki produk unggulan yaitu *At Ta'min Fadhillah* yang memberikan banyak manfaat kepada peserta asuransi dan penerapan manajemen risiko dalam proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* belum maksimal karena tidak adanya divisi *underwriting* pada kantor cabangnya.

⁴ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 74.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian adalah sebuah subjek yang memberikan informasi dalam memperoleh data. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama melalui proses wawancara kepada individu atau hasil observasi secara langsung.⁵ Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang memiliki kriteria tertentu dan paham mengenai fenomena yang diteliti yaitu implementasi manajemen risiko dalam proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah*, sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bapak Budi Setiawan, selaku Kepala Cabang PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Beliau berwenang dalam membuat kebijakan dan penyusunan strategi manajemen risiko untuk keberlanjutan perusahaan, sehingga mengetahui dengan pasti penerapan manajemen risiko pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.
- b. Bapak Isa Ansori, selaku staff marketing PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Beliau bertugas untuk menjalin kerjasama dengan rekanan dan memasarkan produk perusahaan, sehingga beliau paham betul mengenai produk unggulan perusahaan dan bagaimana penerapan

⁵ Sinta Diana dan Angelica Ester Juliana Tampubolon, *Metodologi Penelitian Vokasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2023), 58.

manajemen risiko proses *underwriting* pada produk unggulan tersebut karena marketing juga bertugas sebagai *underwriter* pertama.

- c. Ibu Vinda Sari selaku staff admin PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Beliau bertugas untuk melakukan *entry* data peserta asuransi, sehingga beliau paham mengenai implementasi manajemen risiko dengan cara *crosscheck* ulang data peserta untuk menghindari risiko besar yang akan ditanggung oleh perusahaan.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder ini merupakan data yang diperoleh dalam bentuk dokumen yang sudah diolah oleh pihak lain dan biasanya sudah dalam bentuk publikasi.⁶ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku yang berkaitan dengan manajemen risiko, jurnal yang membahas mengenai proses *underwriting* dan manajemen risiko, *website* resmi OJK dan *website* resmi PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri, serta dokumen lain yang mendukung penelitian seperti dokumen profil, dokumen produk dan dokumen laporan keberlanjutan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penggunaan teknik tersebut dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

⁶ Ibid., 59.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan atau proses pengambilan informasi melalui media pengamatan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi ini mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan cara manajemen risiko yang dilakukan pada produk *At Ta'min Fadhillah*. Kegiatan observasi meliputi pencatatan secara sistematis terkait kejadian objek yang dilihat dan hal lain yang diperlukan guna mendukung penelitian.

Peneliti melakukan observasi secara langsung dengan mengamati objek penelitian. Mengamati hal yang dilakukan oleh informan dan mendengarkan apa yang dibicarakan untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah*. Hasil yang diperoleh melalui teknik observasi adalah tata cara staff PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri dalam menerapkan manajemen risiko saat memproses data peserta yang mengajukan menjadi peserta asuransi produk *At Ta'min Fadhillah*.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi antara pewawancara dan subjek yang diwawancarai melalui pertemuan secara langsung yang direncanakan guna memberikan atau menerima informasi tertentu.⁷

⁷ Akbar Iskandar, dkk, *Dasar Metode Penelitian* (Makasar: Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia, 2023), 47.

Wawancara ini dimaksudkan untuk memperoleh keterangan dari seorang informan terkait informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Peneliti mewawancarai informan terpilih yang paham mengenai masalah penelitian yaitu manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah*. Wawancara dilakukan kepada Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Cabang PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri, Bapak Isa Ansori selaku staff marketing PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri, dan Ibu Vinda Sari selaku staff admin PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi-terstruktur. Teknik wawancara ini menghasilkan informasi-informasi yang berkaitan dengan manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian kualitatif merupakan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian yang dibutuhkan untuk melengkapi data yang telah didapat.⁸ Metode ini digunakan untuk memperoleh dokumen profil perusahaan, dokumen produk, dokumen laporan keberlanjutan, data jumlah peserta asuransi, dan data jumlah peserta yang melakukan klaim produk *At Ta'min Fadhillah* PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.

⁸ Syaiful Anam, dkk, *Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, Eksperimen, Dan R&D)* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023), 193.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses penyusunan serta mencari hasil dari teknik pengumpulan data yang telah dilakukan untuk dijabarkan serta disusun dalam pola yang terorganisir. Tujuannya adalah untuk menyajikan data supaya mudah dipahami. Adapun teknik analisis data dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:⁹

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses analisis untuk memilih, memusatkan fokus, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang diperoleh dari catatan di lapangan. Reduksi data dilakukan oleh peneliti dengan cara memilih, meringkas dan mengelompokkan data yang sesuai dengan topik penelitian, merangkai temuan-temuan yang sesuai dengan fokus penelitian dan menyusun data yang diperoleh dengan pola yang ditentukan. Peneliti melakukan reduksi data yang telah diperoleh melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Memilih dan memilah data yang berkaitan dengan tema yaitu mengenai penerapan manajemen risiko dalam proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah*.

2. Penyajian (*display*) data

Langkah analisis setelah data direduksi adalah penyajian data. Penyajian data diarahkan supaya data hasil reduksi tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Data yang telah diperoleh dari informan disusun

⁹ Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019), 113.

sedemikian rupa supaya mudah untuk dipahami. Pada tahap ini peneliti menghubungkan data yang diperoleh dan dikaitkan dengan teori yang digunakan mengenai implementasi manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.

3. Verifikasi data (*conclusion drawing*)

Langkah terakhir dalam proses analisis data kualitatif adalah membuat kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan data-data yang telah diperoleh setelah dilakukan analisa mengenai implementasi manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.¹⁰

G. Pengecekan Keabsahan Data

Kriteria kredibilitas digunakan peneliti dalam melakukan pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini. Pengertian kredibilitas data adalah data yang diperoleh peneliti sesuai dengan fakta di lapangan dan dapat diuji kebenarannya. Teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan ini dapat meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan data. Peneliti melakukan penelitian dimulai dari bulan Oktober

¹⁰ Ibid., 117.

2023 sampai dengan bulan April 2024 dengan mendatangi lokasi penelitian sekitar 1-5 kali dalam satu bulan guna mendapatkan data yang valid. Perpanjangan pengamatan membuat hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin dan tercipta kepercayaan sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan dapat dihentikan setelah data yang didapatkan sebelumnya cocok dengan data baru.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan dalam pengamatan ini bertujuan untuk menemukan unsur yang relevan terhadap persoalan yang sedang diteliti selanjutnya dapat dipusatkan pada hal-hal yang lebih terperinci. Pada teknik ini peneliti membaca dan menelaah hasil catatan secara teliti dan cermat dengan didukung berbagai referensi literatur yang berkaitan dengan manajemen risiko proses *underwriting*, sehingga dapat diketahui kesalahan ataupun kekurangan dalam penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain dan dimaksudkan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh.¹¹ Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk pengecekan keabsahan data, teknik triangulasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

¹¹ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 109.

- a. Triangulasi sumber, teknik pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti memperoleh data dari berbagai sumber yaitu kepala cabang, staff marketing dan staff administrasi PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk meminimalkan kesalahan dalam penelitian dan memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh semua sumber memiliki maksud yang sama. Peneliti melakukan triangulasi kepada tiga sumber tersebut untuk pengecekan keabsahan data yang telah peneliti peroleh mengenai implementasi manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri
- b. Triangulasi metode, teknik pengecekan data dengan sumber yang sama tetapi metode yang digunakan berbeda. Peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi kepada informan. Peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai metode tersebut untuk memvalidasi temuan penelitian dan memastikan bahwa informasi yang diberikan informan konsisten mengenai penerapan manajemen risiko proses *underwriting* produk *At Ta'min Fadhillah* pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Terdapat empat tahapan dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti, antara lain:

1. Tahap pra lapangan

Tahap ini mencakup kegiatan penyusunan rancangan penelitian, berkunjung ke lokasi penelitian dan mengurus perizinan, konsultasi dengan dosen pembimbing serta menyiapkan segala kelengkapan penelitian.

2. Tahap kegiatan lapangan

Tahap ini mencakup pengumpulan data yang berhubungan dengan fokus penelitian.

3. Tahap analisis data

Tahap ini sebagai tahap menganalisa dan menyusun data yang diperoleh dari hasil penelitian guna membahas permasalahan pada penelitian.

4. Tahap penulisan laporan

Tahap ini merupakan tahap penyusunan laporan hasil penelitian terhadap temuan untuk dikonsultasi pada dosen pembimbing guna memperoleh perbaikan.