

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan penalaran induktif dan sangat percaya bahwa terdapat perspektif yang dapat dijelaskan. Penelitian ini berfokus pada fenomena sosial serta modulasi emosi dan persepsi dari partisipan yang diteliti. Hal ini berdasarkan pada keyakinan bahwa pengetahuan muncul dari lingkungan sosial dan pemahaman pengetahuan sosial yang berarti proses ilmiah yang sah.¹

Peneliti ini memfokuskan pada penolakan klaim asuransi pada Perusahaan Asuransi yaitu PT Asuransi Jiwa Syariah “Al-Amin” Kediri dan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Ini adalah proses menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kalimat yang tertulis dan lisan tentang perilaku orang-orang.

B. Kehadiran Peneliti

Menurut pendekatan penelitian ini, yang berarti dengan pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti di bidang ini sangat penting dan dibutuhkan secara optimal. Peneliti adalah salah satu alat yang paling penting untuk menangkap makna, serta sarana mengumpulkan data khususnya teknik observasi.² Dengan

¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 2.

² Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), 178.

demikian, peneliti melakukan sebuah pengamatan, subjek penelitian adalah lembaga formal, dan akses ke lembaga ini melalui prosedur yang ditetapkan oleh otoritas lembaga tersebut, sehingga keikutsertaan peneliti di lokasi penelitian sangat resmi.

C. Lokasi Peneliti

Tempat penelitian ini berlokasi di PT Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" yang terletak di Jalan Ahmad Dahlan No.80 C, Mojoroto, Kota Kediri. Karena PT Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri menghadapi kendala dalam manajemen asuransi syariah, terutama dalam periode pengajuan klaim tahun 2019-2021, dimana beberapa klaim nasabah ditolak oleh perusahaan karena ketidakpenuhan terhadap syarat dan ketentuan dalam prosedur klaim.

D. Sumber Data

Ada dua jenis sumber data yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Sumber Primer

Sumber primer merujuk pada data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Dalam konteks ini, sumber primer mencakup informasi yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak terkait.³ Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, yaitu staf atau pegawai dari Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri.

³ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 112-113.

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber lain atau hasil penggunaan sumber-sumber lainnya.⁴ Dengan kata lain, sumber sekunder tidak langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan melalui media seperti orang lain atau dokumen.⁵ Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung yang berasal dari Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan bagian strategis dalam penelitian karena tujuannya adalah memperoleh data yang sesuai dengan judul penelitian yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap subjek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan.⁶ Observasi lapangan digunakan untuk memahami proses klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri.

⁴ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 112-113.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 62.

⁶ Djam'an dan Aan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 105.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti berinteraksi dengan responden untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik penelitian.⁷

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menjelaskan pandangan mereka tanpa panduan yang kaku.⁸ Wawancara dilakukan dengan Bapak Budi Setiawan sebagai Pimpinan Cabang, Bapak Isa Ansori sebagai Staf Marketing, Ibu Vinda Sari sebagai Staf Administrasi, Ibu Nanik Sulistyowati, Ibu Siti Romlah, dan Bapak Enrico Adrian sebagai peserta dari PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Kediri. Wawancara bertujuan untuk memahami penyebab penolakan klaim dan manajemen asuransi syariah yang dilakukan oleh perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data lain yang penting dalam penelitian ini. Dokumentasi mencakup foto, profil, dan data lain yang diperlukan terkait dengan PT Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 72.

⁸ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 192.

Dokumentasi berperan sebagai catatan masa lalu yang menyediakan bukti dan informasi terkait dengan perusahaan.⁹

Perlu ditekankan bahwa dokumen pada dasarnya adalah rekaman tertulis atau visual yang mencatat peristiwa yang telah terjadi.¹⁰ Dengan demikian, dokumen lebih berfungsi sebagai catatan sejarah daripada pencatatan peristiwa yang sedang berlangsung atau akan datang. Dalam konteks pengumpulan data ini, penelitian menggunakan dokumen seperti foto, profil, dan data lain yang relevan terkait dengan PT Asuransi Jiwa Syariah "Al-Amin" Kediri.

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang diterapkan telah terdefinisi dengan jelas. Hal ini berarti bahwa tujuan analisis data adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.¹¹

Analisis data yaitu apa yang peneliti lakukan untuk memahami data, interpretasi lebih dari sekedar deskripsi.¹² Analisis data kualitatif merupakan suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.¹³

⁹ Djam'an dan Aan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 105.

¹⁰ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 112-113.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 72.

¹² Djam'an dan Aan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 105.

¹³ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 112-113.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemikiran yang rumit yang membutuhkan kecerdasan dan wawasan yang luas dan mendalam. Ketika mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif yaitu hasil.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap sesudah itu yaitu menyajikan data. Penyajian data mengorganisasikan data dan menyusunnya ke dalam pola relasional agar mudah dimengerti.¹⁴

3. Kesimpulan atau Verifikasi Data

Penelitian menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Awalnya, kesimpulan masih belum jelas atau kabur, tetapi menjadi lebih jelas dengan seiring waktu karena data yang diperoleh semakin mendukung. Artinya, mengumpulkan data baru.¹⁵

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini perlu dijelaskan rencana pengujian keabsahan data yang akan dilakukan. Metode yang akan digunakan untuk melakukan pengujian keabsahan data adalah sebagai berikut:

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta 2007), 72.

¹⁵ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 25.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan memperluas pengamatan ini, hal tersebut akan menghasilkan hubungan yang lebih erat antara peneliti dan narasumber, menciptakan lingkungan yang terbuka dan dipercaya di mana tidak ada informasi yang disembunyikan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketelitian berarti melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan terus menerus. Dengan peningkatan ketelitian ini, peneliti dapat melakukan pengecekan ulang terhadap keakuratan data yang ditemukan. Selain itu, peningkatan ketelitian memungkinkan peneliti untuk memberikan deskripsi data yang lebih akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.¹⁶

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber lain selain data tersebut, baik untuk tujuan validasi maupun sebagai pembanding terhadap data tersebut. Salah satu metode triangulasi yang umum digunakan adalah membandingkan hasil penelitian dengan sumber, metode, dan teori yang berbeda untuk memvalidasi temuan yang diperoleh.¹⁷

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta 2007), 72.

¹⁷ Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), 178.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan, peneliti harus mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Tahap Pra-Lapangan

Sebelum memasuki lapangan, peneliti melakukan analisis data terhadap hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang telah terkumpul. Analisis ini bertujuan untuk menetapkan fokus penelitian.¹⁸

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini, peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang latar belakang penelitian, mempersiapkan diri untuk masuk ke lapangan, membangun hubungan yang baik dengan subjek penelitian, mengembangkan alat penelitian, mengumpulkan data dari subjek penelitian, dan mencatat data sebagai pedoman selama penelitian dilakukan.

3. Tahap Analisis Data

Tahap ini mencakup kegiatan menyusun analisis data, memeriksa keabsahan data, dan menarik kesimpulan dari data yang telah terkumpul.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini, peneliti menyusun laporan hasil penelitian, memberikan saran kepada dosen pembimbing terkait hasil penelitian, mempertimbangkan saran dari konsultasi penelitian, melakukan perbaikan

¹⁸ Afifuddin dan Beni Ahmad, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 183.

berdasarkan masukan tersebut, menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk ujian, dan mengikuti ujian *munaqasah* skripsi.