

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan. Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau lebih membenarkan kebenaran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹

B. Kehadiran Peneliti

Untuk memperoleh data yang lengkap, peneliti melibatkan dengan cara terjun langsung ke lapangan dan melakukan pengamatan secara cermat serta langsung terhadap objek penelitian. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci sekaligus sebagai pengumpul data. Cara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat dan lengkap analisis strategi meningkatkan kepercayaan calon nasabah asuransi syariah di tinjau dari marketing syariah. Kehadiran peneliti di lapangan dapat meningkatkan keabsahan dan efektivitas pelaksanaan penelitian. Keabsahan dalam arti data yang diperoleh cukup akurat, efektif

¹ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Rosdakarya, 2010),6.

dalam arti dengan waktu yang tersedia peneliti merekam dan mendapatkan data dari berbagai sumber data.¹

Proses peneliti masuk ke dalam lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti berkunjung ke kantor PT. AJSB Bumiputra cabang Kediri untuk mempertanyakan tentang kebolehan peneliti akan melakukan penelitian di Perusahaan tersebut.
- b. Peneliti mengajukan surat keterangan (izin) dari IAIN Kediri untuk melakukan penelitian di PT. AJSB Bumi Putra cabang Kediri.
- c. Peneliti melakukan penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan di PT. AJSB Bumiputera Jl. Airlangga No. 7, Ngadirejo, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri. Dengan fokus penelitian “manajemen strategi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah asuransi di tinjau dari marketing syariah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri).

Peneliti memilih lokasi tersebut dengan pertimbangan karena di lokasi ditemukan permasalahan yang sesuai dengan konteks penelitian dan strategi meningkatkan kepercayaan calon nasabah PT. AJSB Bumiputera yang sudah meluas sampai ke luar wilayah Kediri.

¹ Wawancara dengan Bapak Khumaidi selaku Direktur PT. AJSB Bumiputra Cabang Kediri , 07 Februari 2020, pukul 09.20 WIB.

D. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Data yang di analisis untuk mempermudah, untuk menghadapi pemecahan permasalahan yang berasal dari masyarakat secara langsung atau dari lapangan, dan kepustakaan. Adapun sumber data dan informasi dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pihak-pihak yang bersangkutan seperti karyawan, agen distributor, dan pengecer. Sedangkan data yang dikumpulkan adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan Bapak Khumaidi, S.Ag sebagai Direktur PT. AJSB cabang Kediri, Ibu Wheny, SE. Sebagai Kasir Atau keuangan dan karyawan lainnya terkait dengan analisis strategi meningkatkan kepercayaan calon nasabah PT. AJSB Bumiputra cabang Kediri.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat, dan mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah

diolah peneliti sebelumnya.²

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data.³ Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, data-data yang diperoleh menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.⁴ Adapun data yang akan dihasilkan oleh peneliti melalui observasi adalah suasana kerja, fasilitas, serta sumber daya yang ada dalam PT. AJSB cabang Kediri.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara atau interview merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai dan berdialog dengan

² Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 209.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 401.

⁴ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2006), 58.

informan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data. Teknik ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari narasumber sehingga validasinya terjamin. Dalam wawancara terstruktur ini pewawancara menetapkan diri pada masalah dan pertanyaan-pertanyaannya disusun dengan rapi dan ketat.⁵ Adapun data yang diperoleh peneliti dari wawancara dengan pihak perusahaan PT. AJSB Bumiputera cabang Kediri yaitu Bapak Khumaidi, S.Ag Sebagai Direktur, ibu wheny, Mas Agung dan karyawan-lainya terkait dengan manajemen strategi dalam meningkatkan kepercayaan calon nasabah asuransi PT. AJSB Bumiputera cabang Kediri. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data atau keterangan tentang bagaimana perusahaan mengatur strategi meningkatkan kepercayaan kepada calon nasabah agar mereka yakin dan ingin bermitra pada perusahaan PT. AJSB Bumiputra cabang kediri.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data- data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih terpercaya dan sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berawal dari penghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian.⁶

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa

⁵ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Rosdakarya, 2010), 7.

⁶Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Grafindo Persada, 2008), 153.

catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁷ Adapun data yang diperoleh peneliti dari dokumentasi adalah data jumlah nasabah, tingkat pendidikan seluruh pegawai perusahaan dan karyawan, dokumentasi aktivitas kerja, serta dokumentasi mencari calon nasabah baru.

F. Analisis Data

Analisis data ialah proses mencari menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan menyusun ke dalam pola, mana yang penting dan yang akan dipelajari. dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri maupun orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif. yaitu suatu analisis data yang diperoleh, dikembangkan menjadi hipotesis.⁸

Adapun dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dengan konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Menurut Miles Huberman 3 (tiga) macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, antara lain:⁹

1) Reduksi data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: RinekaCipta, 2006), 231.

⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Bandung:Alfabeta, 2014), 404.

⁹ Ibid, 405-412.

gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2) Penyajian data

Penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagub, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan "yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif". Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3) Verifikasi atau penyimpulan data

Langkah ke tiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Data

1. *Triangulasi*

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi

yang paling banyak digunakan ialah pemeriksa melalui sumber lain. Denzin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

2. Pemeriksaan Sejawat

Pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi, bertujuan untuk memperoleh kritikan dan pernyataan yang tajam atas hasil yang telah didapatkan sehinggamenju ketingkat kepercayaan dan kebenaran dari data hasil penelitian.¹⁰ Ini dilakukan dengan cara mengeksplor hasil sementara atau hasil lain yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan teman sejawat sehingga memiliki derajat keabsahan. Penggunaan teknik ini menunjukkan bahwa peneliti terbuka terhadap hasil interpretasi dengan menerima kritikan dengan hasil temuan.

3. Kecukupan Refrensi

Kecukupan refrensi adalah sebagai alat untuk menjaring data, menyesuaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Kecukupan refrensi ini digunakan sebagai landasan teoritis yang cukup kuat merumuskan permasalahan. Oleh karena itu, selaku peneliti selalu berpedoman pada kemuktahiran referensi dengan banyak membaca refrensi- refrensi yang mendukung.

4. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur

¹⁰ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Rosdakarya, 2010), 330.

dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan isu yang sangat rinci dengan kata lain ketentuan pengamat menyediakan kedalaman. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik ini dengan menggunakan pengamatan yang diteliti dan rinci berkesinambungan terhadap fokus penelitian.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian menurut Moleong terdapat beberapa tahap, yaitu:¹¹

1. Tahap Pra Lapangan: Tahap ini meliputi kegiatan menyusun proposal penelitian, memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian serta etika penelitian.
2. Tahap Pekerjaan Lapangan: Tahap ini di bagi menjadi tiga bagian, yaitu: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, dan berperan serta sambil mengumpulkan data.
3. Tahap pembuatan laporan penelitian: Kegiatan yang dilakukan adalah menelaah seluruh data lapangan, reduksi data, menyusun dalam satuan-satuan kategorisasi dan pemeriksaan keabsahan data.
4. Tahap Analisa Data: Tahap ini meliputi kegiatan menyusun hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian, perbaikan hasil konsultasi.

¹¹ Ibid, hal. 85.