

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan atau metode kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada aliran filsafat *positivisme* digunakan untuk melakukan penelitian terhadap objek alamiah, dengan peran peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi.¹ Sedangkan jenis penelitian yang digunakan merupakan deskriptif kualitatif.

Deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis mengenai fakta, karakteristik populasi atau bidang tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan situasi atau kejadian. Dan data yang dikumpulkan bersifat deskriptif sehingga tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis maupun mempelajari implikasi.²

B. Kehadiran Peneliti

Di dalam melakukan penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangatlah penting. Karena peneliti merupakan instrumen penelitian dalam penelitian

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 9

² Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 7

kualitatif. Ada yang menyebutkan peneliti dalam metode kualitatif merupakan *key instrument* atau instrumen kunci, oleh karena itu peneliti harus dibekali dengan kemampuan penelitian menggunakan metode kualitatif, etika penelitian, pengetahuan dalam bidang yang di tekuni.³ Dalam metode kualitatif peneliti juga disebut sebagai *human instrument* yang bertugas untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan untuk sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data dan membuat kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan.⁴

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri yang beralamatkan di jalan Airlangga No.9 Ngadirejo Kota Kediri.

D. Sumber Data

Salah satu tahapan yang paling penting dalam penelitian yaitu mengumpulkan data. Asal-usul sebuah data yang diperoleh disebut dengan sumber data. dalam penelitian ini terdapat 2 macam sumber data yaitu:

1. Data primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan, data primer merupakan sumber data utama karena diperoleh langsung dari subjek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:

³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 61

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) 222

- a. Bpk.H. Khomaidi,S.Ag selaku kepala bidang pemasaran di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
- b. Ibu Weni Puji Ruhety,SE selaku *customer service* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
- c. Ibu Herlina Purnama Dewi,SH selaku bagian administrasi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
- d. Bpk. Indra Styawan,S.Kom selaku kepala bagian Humas/*Public Relation* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
- e. Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri

Tabel 3.1
Data Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri

No.	Nama	Alamat	Jenis Asuransi
1.	Sustiyani	Nganjuk	Mitra iqro plus
2.	Sutimah	Kediri	Mitra BP Link Syariah
3.	Yani	Kediri	Mitra BP Link Syariah
4.	Vira	Nganjuk	Mitra BP Link Syariah
5.	Jatmiko	Nganjuk	Mitra Iqro plus
6.	Sumaji	Kediri	Mitra Iqro plus
7.	Siti	Kediri	Mitra Maburr
8.	Ahmad	Kediri	AJB Assalam Family
9.	Priyo	Kediri	Mitra Maburr
10.	Dwi	Kediri	AJB Assalam Family

Sumber : Observasi di PT. AJSB pada tanggal 03 Januari 2021

2. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari luar objek yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku tentang strategi *public relation* dan komunikasi Islam, penelitian sebelumnya seperti skripsi dan jurnal, dan website resmi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang dimaksudkan untuk menggali suatu informasi tertentu berdasarkan tujuan tertentu.⁵ Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara terstruktur dan mendalam yang dilakukan dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan yang berfokus pada bidang yang diteliti kepada narasumber yang mampu memberikan informasi seputar bidang yang diteliti. Sasaran utama wawancara ini yaitu karyawan dan nasabah pemegang polis PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.⁶ Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan cara peneliti

⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 63

⁶ Ibid, 64

melakukan pengamatan langsung atau terjun Langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati situasi, kondisi dan kegiatan yang ada di lokasi penelitian yaitu PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Cabang Kediri.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen atau catatan seperti buku-buku literasi, jurnal ilmiah, data dari website, foto-foto kegiatan dan lain-lain.⁷ Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan cara mencari buku referensi, skripsi dan jurnal penelitian terdahulu, mencari informasi dari website resmi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan melakukan dokumentasi terkait dengan strategi *public relation* dalam mempertahankan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

F. Analisis data

Dalam metode penelitian kualitatif proses analisis data dilaksanakan bersamaan pada saat pengumpulan data di lapangan dengan cara interaktif dan berkesinambungan terus-menerus hingga selesai.⁸ Tahapan analisis data yang dilakukan dalam metode penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu suatu proses merangkum data dengan memilih hal-hal yang paling penting dalam suatu data agar data tersebut dapat dilihat secara jelas dan mempermudah peneliti untuk mencari data lain yang dibutuhkan.

⁷ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 64

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) 225

2. Penyajian data

Penyajian data dalam metode penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara menguraikan singkat, membuat bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya.

3. Penarikan kesimpulan

Tahapan paling akhir dalam menganalisis data yaitu penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat reduksi data yang tetap mengacu pada rumusan masalah, fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai..

G. Pengecekan keabsahan data

Pengecekan keabsahan data dilakukan untuk menguji tingkat kepercayaan dan kebenaran data yang diperoleh dari suatu data.⁹ Metode pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Ada empat macam jenis triangulasi:¹⁰

1. Triangulasi metode, yaitu penggalan data dengan menggunakan dua atau lebih metode penggalan data.
2. Triangulasi sumber data, yaitu upaya penggalan data dari berbagai sumber yang berbeda.
3. Triangulasi teori, yaitu penggunaan dua atau lebih teori yang dipakai untuk menjelaskan temuan atau fenomena dengan melalui penggalan data atau analisis data.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) 225

¹⁰ *Ibid*, 227

4. Triangulasi peneliti, yaitu melakukan penelitian dengan dua atau lebih peneliti yang dilibatkan dalam menganalisis data yang sama.

H. Tahapan-tahapan penelitian

Ada lima tahapan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tahap pra lapangan, yaitu penyusunan rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, menyiapkan perizinan, mengamati lokasi penelitian, mencari narasumber yang tepat, menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan untuk penelitian dan mempelajari etika penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan, yaitu memahami konsep penelitian yang akan dilakukan, mempersiapkan diri untuk masuk ke lokasi penelitian, mencari data penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.
3. Tahap analisis data, yaitu tahapan yang dilakukan setelah mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh dari penelitian.
4. Tahapan penulisan hasil laporan penelitian yang telah dilakukan.