

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menganalisis, dimana instrumen inti adalah peneliti sendiri, pengumpul data yang menjadi partisipasi penuh, sedangkan untuk instrumen lain merupakan instrumen penunjang.⁴³ Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus yakni sebuah penelitian yang secara intensif berinteraksi dengan lingkungan, posisi, serta keadaan atau kondisi penelitian secara apa adanya.⁴⁴

B. Kehadiran penelitian

Penelitian kualitatif memiliki ciri yakni penelitilah yang menjadi penentu keseluruhan jalan dari penelitian. Untuk itu, dalam hal ini peneliti merupakan instrumen kunci, pengumpul data yang menjadi partisipasi penuh, sedangkan untuk instrumen lain merupakan instrumen penunjang.

C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri beralamatkan di Jl. Airlangga nomer 9 Ngadirejo kecamatan Kediri Kota, Kediri, Jawa Timur. Lokasi penelitian ini diambil didasarkan pada pertimbangan berikut:

⁴³ Iwan Hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), 100.

⁴⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Balai Pustaka, 2001), 7.

1. Merupakan lembaga asuransi jiwa syariah dikota kediri yang berlokasi dipusat kota.
2. Merupakan lembaga asuransi jiwa syariah yang berada dalam kategori sehat dan dapat diteliti.
3. Merupakan lembaga asuransi jiwa syariah yang dapat mempertahankan kestabilan perusahaannya di masa pandemi covid-19 meskipun menerima keluhan dari nasabahnya.
4. Peneiliti mudah mendapatkan data yang dibutuhkan.
5. Mahasiswa IAIN Kediri yang melakukan penelitian pada lokasi penelitian terhitung baru satu mahasiswa saja.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari lokasi.⁴⁵ Data primer adalah data utama, karena langsung didapatkan pada subyek penelitian. Data primer yang didapatkan peneliti pada penelitian ini berasal dari:

- a. Kepala cabang yaitu bapak Khomaidi.
- b. *Customer service* yaitu ibu Wenny.
- c. Bagian administrasi yaitu ibu Herlina.
- d. Nasabah yang melakukan keluhan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang didapatkan dengan cara tidak langsung terjun lapangan atau yang dihasilkan dari pengumpulan

⁴⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 91.

pihak lain.⁴⁶ Seperti dokumentasi perusahaan. Data skunder pada penelitian ini dikumpulkan dari beberapa literatur mengenai *customer service* dan keluhan pembayaran premi seperti dari buku, Penelitian sebelumnya, jurnal, serta website PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

E. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan:

1. Wawancara, merupakan kegiatan percakapan dengan adanya tujuan tertentu. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik terstruktur, maksudnya adalah beberapa pertanyaan mengenai fokus permasalahan ditanyakan oleh peneliti secara terstruktur. Sasaran utama pada wawancara adalah karyawan dan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang kediri.
2. Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek. Peneliti langsung turun ke lapangan dan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh subyek. Observasi penelitian dilakukan peneliti pada lokasi penelitian secara langsung.
3. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan sebuah data dari sumber non insani, misalkan data perusahaan, buku-buku literasi, penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa data perusahaan, buku-buku literasi, penelitian terdahulu dan foto kegiatan selama penelitian berlangsung.

F. Analisis Data

Analisis data ialah proses penyusunan data yang telah dikumpulkan secara sistematis. Tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif ada 3 yaitu:⁴⁷

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

1. Reduksi Data

Pertama peneliti harus merangkum data yang sudah didapatkan, sehingga peneliti dapat memilih hal pokok yang nantinya dapat membantu peneliti untuk lebih fokus terhadap hal yang paling penting. Selanjutnya data yang sudah reduksi akan membantu peneliti untuk memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan data yang telah disusun secara sistematis agar dapat dipahami dengan mudah. Hal ini berfungsi untuk menjabarkan hal yang sukar menjadi mudah dimengerti karena telah disederhanakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dimana merupakan kegiatan penarikan sebuah kesimpulan dari permasalahan yang tetap mengacu kepada fokus dan tujuan dari penelitian. data yang sudah disusun dilakukan perbandingan satu sama lain agar dapat ditarik kesimpulan yang dapat dijadikan jawaban dari permasalahan yang ada.

G. Pengecekan keabsahan data

Triangulasi merupakan pengecekan keabsahan data yang akan digunakan peneliti, yaitu:⁴⁸

1. Triangulasi metode, merupakan pengecekan dengan cara melakukan penggalian terhadap data dengan dua teknik atau lebih.

⁴⁸ Patrisius Istiarto Djiwandodo, *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Bahasa* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 96.

2. Triangulasi sumber data, merupakan pengecekan data yang diawali dengan menggali data serta sumber data berbeda yang nantinya akan terbentuk sebuah pendapat yang tidak bersumber dari satu pihak.
3. Triangulasi teori, triangulasi ini dilakukan dengan menggukan dua atau lebih teori untuk menjabarkan temuan yang didapatkan dari penggalian serta analisis data.

H. Tahapan-tahapan penelitian

1. Pra lapangan, berisikan penyusunan kegiatan, menyelesaikan urusan perizinan, melakukan penilaian terhadap lapangan, memilah-milah informasi, memanfaatkan informasi yang ada, mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan saat penelitian.
2. Pekerjaan lapangan, peneliti mulai diharuskan untuk menyiapkan diri setelah itu mulailah memasuki lapangan dan melakukan pengumpulan data.
3. Analisis data, dilakukan selama pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai.
4. Tahapan akhir yaitu penelitian hasil laporan penelitian

