

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan dan Lokasi penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung ke objek penelitian, dengan memfokuskan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam klaim asuransi.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian diskriptif kualitatif penelitian deskriptif diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan sesuatu fenomena/peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. (Dandes, 2012, hal. 51)

3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi peneliti ini adalah jalan Ahmad Yani No.59 Sungai Baru, Banjarmasin Tengah, kota Banjarmasin Kalimantan Selatan 70122.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah produk tahapan pendidikan (Fulnadi) perusahaan asuransi di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam klaim asuransi di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin R.O Az-Zahra

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. (Burhan Bungin, 2005 , hal. 119)

a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama yaitu dari PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin R.O Az-Zahra. (Umar, 2011), hal. 42)

b. Data skunder

Data skunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil penelitian lapangan, baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif. (Muhammad Teguh, 2005, hal. 121)

Data skunder pada penelitian ini seperti data buku-buku pendukung, skripsi, jurnal internet dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

2. Sumber Data

- a. Informan: orang-orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni karyawan yang menangani klaim dan nasabah asuransi tahapan

pendidikan (fulandi) di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, dan nasabah yang diwawancarai disini adalah berjumlah 6 orang karena dipilih secara acak dan rekomendasi dari perusahaan.

- b. dokumen; berupa catatan atau arsip yang terdapat di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin R.O Az-Zahra yang berhubungan dengan data yang digali yaitu produk asuransi tahapan pendidikan fulnadi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini adalah;

Wawancara; merupakan metode pengumpulan data dengan cara beertanya langsung. Dalam wawancara terjadi interaksi komunikasi kepada pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang dihsarapkan dapat memberikan jawaban. (fuguhsuharso, 2009, hal. 136)

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

1. Teknik Pengolahan

Selain data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- a. Editing yaitu mempelajari kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangan dalam rangka penyusunan nantinya.
- b. Klarifikasi yaitu pengelompokan data penelitian berdasarkan jenis permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis.
- c. Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian sistematis.

2. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk uraian-uraian secara deskriptif. Kemudian dilakukan analisis data terhadap permasalahan yang telah dirumuskan, dimana data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar hubungan yang satu dengan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan Fulnadi

F. Tahapan Penelitian

Agar penelitian tersusun secara sistematis di tahapan-tahapan sebagai berikut;

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan penelitian yaitu mempelajari objek yang akan diteliti dan yang akan dituangkan dalam bentuk proposal atau desain proposal untuk dimasukkan ke bagian biro skripsi dan fakultas dan jika disetujui akan diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis langsung turun kelapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang telah diterapkan dalam metode penelitian, yaitu wawancara dan observasi.

3. Tahapan Pengolahan

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing, klasifikasi, dan deskripsi.

4. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dibahas secara mendalam tergambar anatara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

5. Tahapan Penyusunan Akhir Penyempurnaan

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah dianalisa dengan terlebih dahulu mendapatkan persetujuan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi