

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*field reserch*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dilapangan atau terjun langsung ke lokasi penelitian untuk menyelidiki gejala objek yang terjadi. Penelitian dilakukan secara langsung turun ke perusahaan Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin dan terlibat dengan responden atau narasumber dalam membahas secara langsung mengenai layanan *cashless* Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah teknik menuturkan, menganalisa dan mengklasifikasikan sebuah penyelidikan. Proses yang dilakukan untuk memperoleh data terkait objek penelitian Layanan *Cashless Asuransi Kesehatan Syariah* pada suatu subjek, yaitu Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan data, menggambarkan, dan memberikan makna terhadap hasil penelitian mengenai Layanan *cashless* Asuransi Kesehatan Syariah. Hasil pengamatan yang saling berkaitan dengan Layanan *cashless* Asuransi Kesehatan Syariah

dianalisis dengan mendeskripsikan dan menjabarkan secara mendetail sehingga mudah dimengerti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin yaitu Jl. Pangeran Samudera No.16 Banjarmasin, 70248. Peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut dikarenakan PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin memiliki fasilitas pembayaran klaim dengan layanan *Cashless* atau non-tunai.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin yang memberikan Layanan Pembayaran Klaim dengan *Cashless*. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah Layanan *Cashless* Asuransi Kesehatan Syariah di PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang berasal dari sumber utama. Data primer yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Data tentang Prosedur layanan *cashless* Asuransi Kesehatan Syariah
- 2) kendala-kendala yang dihadapi dengan Layanan *Cashless*

3) Penyelesaian kendala yang terjadi di PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data tambahan berupa informasi untuk melengkapi data primer. Maksud dari data tambahan dapat berupa dokumen, bahan tertulis, buku – buku, foto dan artikel yang diperoleh dari berbagai sumber terkait penelitian ini (Tanzeh, 2009, hlm. 63). Data sekunder peneliti ini adalah sejarah perusahaan, struktur manajemen organisasi perusahaan, brosur produk asuransi kesehatan syariah Allianz, foto Kartu Asuransi Kesehatan Allianz.

2. Sumber Data

Sumber data diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Ricko Trisno sebagai Kepala Pengembangan Produk Allianz Pangeran Samudera. Sumber data lain pada penelitian ini didapatkan dari dokumen-dokumen seperti brosur produk asuransi kesehatan, foto kartu asuransi kesehatan dan informasi terkait sejarah berdirinya perusahaan.

E. Metode Pengumpulan Data

Mengutip pendapat dari Sugiono (2016, hlm. 224) Metode pengumpulan data adalah tahapan yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini

yaitu:

1. Tanzeh (2009, hlm. 63) dalam bukunya mengatakan bahwa wawancara adalah dua orang saling berhadapan, diantaranya seorang selaku pelembar pertanyaan dan seorang yang lain selaku penjawab pertanyaan atau disebut sebagai narasumber. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara berencana, yaitu wawancara yang dilakukan dengan pertanyaan yang sudah disusun secara runtut dan sistematis. Peneliti melakukan wawancara dengan Pimpinan PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin yaitu Bapak Ricko Trisno untuk mendapatkan informasi tentang Prosedur Layanan *Cashles* Asuransi Kesehatan Sayariah, Kendala-Kendala dan Penyelesaiannya secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari berbagai sumber. Dokumentasi dikumpulkan oleh peneliti mulai dari website resmi perusahaan Allianz, dokumen fisik berupa brosur produk dan foto kartu asuransi kesehatan yang berhubungan dengan penelitian.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data pada penelitian ini adalah dengan teknik *editing* dan kategorisasi.

1. Editing (pemeriksaan data)

Editing adalah memeriksa data-data yang dikumpul dari proses wawancara dan dokumentasi dari kelengkapan jawaban, kejelasan, makna dan relevansi dengan data yang lain. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi terkait layanan *cashless* asuransi kesehatan di PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin sudah dilakukan pemeriksaan secara menyeluruh terkait kelengkapan jawaban, kejelasan, makna dan relevansi tiap data.

2. Kategorisasi

Kategorisasi adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari wawancara dengan subjek penelitian maupun dokumentasi. Seluruh data tersebut digolongkan atau dikempokkan sesuai kategori. Seperti pada penelitian data prosedur layanan *cashless* kategorikan sesuai jenis layanan yang diterima oleh nasabah yang akan memudahkan peneliti dalam menganalisis data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis dekriptif kualitatif dengan menggunakan sistem wawancara dan dokumentasi.

Langkah-langkah teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan dokumentasi.

4. Reduksi data

Reduksi data yaitu dilakukan penyerderhanaan dengan cara seleksi, memfokuskan penelitian dan keaslian data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga mudah dalam menarik kesimpulan. Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data sesuai kategori dan keperluan dalam penyajian data.

5. Penyajian data

Penyajian data yang digunakan adalah bentuk naratif. Dengan menyajikan data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis. Data yang terajdi berupa sejarah perusahaan, struktur manajemen organisasi perusahaan, keuanggulan dan produk asuransi kesehatan Allian yaitu Hospital and Surgical care premier syariah plus yang menjadi produk kesehatan paling laku dan memberikan layanan *cashless*.

6. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi tahap akhir analisis data dengan melihat hasil reduksi data dengan mengacu pada rumusan masalah sebagai tujuan yang ingin dicapai. Kemudian memandingkan data yang telah disusun untuk ditarik kesimpulan. Terdapat 3 (tiga) kesimpulan yang ditarik pada penelitian ini yaitu prosedur layanan *cashless* asuransi kesehatan syariah, kendala-kendala yang menjadi penyebab ditolaknya klaim dalam proses layanan *Cashless* asuransi kesehatan syariah dan penyelesaian

atas yang menjadi penyebab ditolaknya klaim dalam layanan *cashless*.