

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawabanya atau tidak. Penelitian ini mencoba untuk meminta orang-orang untuk mengungkapkan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tanpa memberi mereka banyak arahan atau pedoman bagaimana harus berkata apa.

Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal orang (subyek) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang dunia ini. peneliti dapat merasakan apa yang mereka alami dalam pergulatan dengan masyarakat sehari-hari. peneliti juga dapat mempelajari kelompok-kelompok dan pengalaman- pengalaman yang belum pernah peneliti ketahui sama sekali.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini adapun pendekatannya adalah pendekatan lapangan (*field research*) yaitu peneliti akan terjun kelapangan langsung untuk melihat permasalahan untuk menemukan tujuan dari penulisan penelitian ini. Selain itu peneliti juga menggunakan pendekatan pustaka (*library research*) untuk mengkaitkan permasalahan terhadap studi pustaka.

Metode penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data

berdasarkan wawancara. Karena dengan metode wawancara peneliti mengumpulkan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Prudential yang berada di Banjarmasin yaitu PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin di Jalan Ahmad Yani Samping Citraland KM. 7,8, RW. 8, Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Kertak Hanyar Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70654. Alasan penulis tertarik dengan penelitian ini dikarenakan:

1. Kredibilitas dan skala perusahaan, PT. Prudential Life Assurance merupakan salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, termasuk dalam penyedia layanan asuransi berbasis syariah.
2. Tingginya jumlah nasabah, hal ini menjadikan cabang Banjarmasin sebagai tempat yang relevan untuk menggambarkan dinamika proses klaim dan penolakannya. Selain itu, lokasi yang mudah dijangkau memudahkan proses penelitian secara langsung.
3. Tersedianya kasus penolakan klaim, dari hasil observasi yang ditemukan beberapa kasus klaim dapat dianalisis secara mendalam.
4. Relevansi dengan isu kepercayaan public terhadap asuransi syariah, hal ini

menjadikan sejauh mana PT. Prudential sebagai lembaga keuangan syariah menjaga prinsip keadilan dan transparansi, terutama mengenai klaim.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah PT. Prudential Life Assurance, dalam hal ini unsur pelaksanaan yang terlibat dalam pelaksanaan program analisis penyebab penolakan klaim nasabah asuransi oleh perusahaan asuransi Prudential. Peneliti mengambil data dari perusahaan PT. Prudential Life Assurance.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tujuan utama yang dijadikan sebagai pokok pembahasan didalam penelitian. Objek penelitian ini tentang analisis penyebab penolakan klaim nasabah asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan dan kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoretis. Untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, dilakukan dengan cara seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus.(SanduSiyoto &Ali Sodik, 2015, hlm. 67) untuk mendapatkan data primer, maka akan dilakukan wawancara dengan staf atau karyawan terkait yang ada di PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin dan nasabah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari berbagai sumber. Data sekunder bisa berbentuk laporan, jurnal, buku, dan lain-lain (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm 68). Dalam hal ini peneliti mencari informasi mengenai penolakan klaim menggunakan brosur, website dan dokumen lainnya.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif secara garis besar ialah manusiadan bukan manusia, yaitu tampilan berupakalimat lisan maupun tertulis yang akan dicermati oleh peneliti (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm.28). Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan yaitu orang yang memberikan informasi terkait dengan topik yang diteliti, dalam hal ini yang dijadikan informan adalah pimpinan dan staf PT Prudential Life Assurance Team BJ8 Banjarmasin dan nasabah.
- b. Dokumen adalah berkas atau catatan mengenai terkait kasus penolakan klaim dan prosedur penyelesaiannya.

E. Metode Pngumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang lebih dengan tujuan tertentu. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data untuk suatu penelitian, selain itu juga berguna untuk mendapatkan data primer dan sebagai teknik pengumpulan data serta menguji hasil data lainnya (Hardani dkk., 2020, hlm. 138-139). Metode ini nantinya dilakukan dengan cara wawancara secara langsung/tatap muka dengan staf atau karyawan dari PT. Prudential Life Assurance cabang Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang didapat dari dokumen-dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dll yang tujuannya untuk melengkapi hasil wawancara (Hardani, Auliya, dan Andriyantit. t). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari PT. Prudential Life Assurance Team BJ8 Banjarmasin, brosur produk Prudential.

3. Studi Pustaka

Mengkaji jurnal, buku dan peraturan terkait asuransi syariah serta prosedur klaim dan penyelesaiannya.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik analisis data merupakan proses penyusunan secara sistematis data yang telah diperoleh dari wawancara, observasi maupun dokumentasi dengan cara mengkategorisasikan data dan memilih mana yang penting serta dibuat simpulan untuk mempermudah pemahaman. (Hardani dkk., 2020)

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman dibagi menjadi 3, yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data bertujuan untuk menggolongkan, mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa, membuang yang tidak perlu hingga sampai pada simpulan yang bisa diverifikasi. Dengan reduksi, data kualitatif bisa disederhanakan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan cara menyajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau sejenisnya. Tujuannya agar mempermudah pemahaman.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan jawaban dari rumusan masalah, simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian. Simpulan berisi temuan mengenai hasil dari rumusan masalah yang diteliti.

G. Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan beberapa tahapan, antara lain sebagai berikut:

a. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini penulis mengadakan penelitian pendahuluan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan mengamati secara garis besar terhadap permasalahan tersebut untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka penyusunan proposal serta meminta persetujuan. Selanjutnya diajukan kepada pihak jurusan Asuransi

Syariah, setelah mendapat persetujuan dari pihak jurusan kemudian diajukan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

b. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan teknik dokumenter dan wawancara.

c. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data

Pada tahap ini penulis mengolah data yang telah terkumpul dengan teknik editing, dan kategorisasi kemudian data dianalisis untuk memperoleh kesimpulan terkait Efektivitas PT Takaful Keluarga Banjarmasin sebagai pengelola proteksi risiko terhadap nasabah produk takaful dana pendidikan. Setelah itu, dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan kesempurnaan.

d. Tahap Penyusunan Akhir

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penulisan secara sistematis yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing, selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan. Jika telah disetujui maka hasil penelitian tersebut disusun dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dan siap untuk dimunaqasahkan dihadapan tim penguji skripsi.