

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) (Supardi, 2005, hal. 34), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan mengenai Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu strategi meneliti yang lebih banyak memanfaatkan dan mengumpulkan informasi secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti mengenai Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafullink Salam di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. (Bungin, 2005, hal. 119) Data yang digali dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak yang terkait baik berupa informasi dan keterangan

yang dikumpulkan langsung dari objeknya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan. (Sugiyono, 2011, hal. 84) Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah karyawan PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin.

Data primer ini dapat melalui wawancara,. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa literatur- literatur atau bacaan yang relevan serta dokumentasi PT. Takaful Keluarga RO AZ-ZAHRA Banjarmasin yang terkait dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

- 1) Responden, yaitu pihak yang dapat memberikan informasi langsung dengan penelitian yaitu karyawan PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra cabang banjarmasin. Jumlah responden yang akan diteliti adalah 10.
- 2) Dokumen, yaitu catatan atau berkas-berkas yang berkaitan dengan penelitian ini untuk melengkapi data penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu penelitian melakukan peninjauan langsung kelokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang bersinergi dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga memperoleh gambaran yang lebih luas

tentang permasalahan yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam wawancara terjadi interaksi komunikasi antar pihak peneliti selaku penanya dan informan selaku pihak yang diharapkan dapat memberikan jawaban. (Suharso, 2009, hal. 136) Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisikan garis besar dari pokok permasalahan yang diteliti agar wawancara yang sedang berlangsung dapat lebih fokus kepada topik yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Teknik Pengolahan Data

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

- 1) Editing yaitu mempelajari kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangannya dalam rangka penyusunan nantinya.
- 2) Klasifikasi yaitu mengelompokkan data penelitian berdasarkan jenis permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis.
- 3) Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian sistematis.

b. 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 hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.