

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara meninjau langsung ke lapangan untuk memperoleh data terkait dengan prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan kendala apa saja dalam proses pengajuan klaim.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah adanya proses pengumpulan data, peneliti berinteraksi dengan objek yang dijadikan sasaran penelitian. (Salim & Syahrur, 2012, hlm.113) Oleh sebab itu, peneliti mewawancarai informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait rumusan masalah yang diteliti. Hasil dari wawancara akan dikumpulkan dan dianalisis setelah itu akan ditulis atau dituangkan dalam bentuk hasil penelitian. Alasan menggunakan pendekatan kualitatif karena rumusan masalah tertuju pada bagaimana prosedur klaim dana tahapan oleh perusahaan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Takaful Keluarga kantor cabang Banjarmasin yaitu di Jl. A. Yani km 6,5, Jl. Bunyamin Permai I Jl. Labios 3

No.18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin. Alasan melakukan penelitian di perusahaan tersebut karena PT Takaful Keluarga memiliki produk asuransi jiwa syariah untuk pendidikan, selain itu juga produk takaful dana pendidikan adalah salah satu produk yang banyak peminatnya dibandingkan dengan produk takaful yang lainnya, menurut data yang diperoleh perbandingannya yaitu 65% dari 100% untuk pemegang polis dengan produk Takaful Dana Pendidikan dibandingkan dengan total keseluruhan produk-produk lainnya. Oleh sebab itu, dengan menjadi salah satu produk yang banyak peminatnya otomatis proses klaim dari produk ini juga banyak, maka perlulah untuk mengetahui bagaimana prosedur klaim dana tahapan pada produk ini serta mencari tahu apakah ada hal-hal yang membuat proses klaim terhambat atau bahkan tertolak.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.(Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm.28) Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tujuan utama yang dijadikan sebagai pokok pembahasan di dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini tentang prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful

Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan kendala yang ada dalam proses klaim dana tahapan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah yang berwujud suatu kondisi/keadaan, suara, gambar, bahasa, huruf, angka maupun simbol-simbol yang bisa digunakan untuk bahan meneliti lingkungan, objek, dan suatu konsep (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm. 67). Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

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. (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm. 67) untuk mendapatkan data primer, maka akan dilakukan wawancara dengan staf atau karyawan terkait yang ada di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra kantor cabang Banjarmasin. Data primer dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Identitas informan, yaitu nama, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jabatan.
- 2) Data mengenai prosedur klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

- 3) Data mengenai kendala apa saja dalam proses pengajuan klaim dana tahapan pada produk takaful dana pendidikan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari berbagai sumber. Data sekunder bisa berbentuk laporan, jurnal, buku, dll. (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015, hlm 68). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari brosur produk Takaful Dana Pendidikan, formulir pengajuan klaim tahapan, ilustrasi Takaful Dana Pendidikan, foto penjelasan mengenai dana tahapan yang ada di buku polis.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif secara garis besar ialah manusia dan bukan manusia, yaitu tampilan berupa kalimat 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 Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.
- b. Dokumen adalah berkas atau catatan mengenai klaim dana tahapan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya, yaitu menggunakan:

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 Takaful Keluarga RO Az-Zahra kantor cabang Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan metode pengambilan data yang didapat dari dokumen-dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dll yang tujuannya untuk melengkapi hasil wawancara (Hardani dkk., 2020). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin, seperti foto penjelesan mengenai dana tahapan yang ada di buku polis, brosur Takaful Dana Pendidikan, formulir pengajuan klaim tahapan beserta ilustrasi produk Takaful Dana Pendidikan.

F. Teknik Analisis 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:

1. 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.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

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

3. Penarikan Simpulan

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.