

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan tertentu, baik di lembaga organisasi, masyarakat maupun lembaga sosial pemerintah (Arikunto, 2013). Peneliti dalam pengumpulan data melakukan jenis penelitian lapangan dengan menggali informasi atau data serta mengamati kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh subjek (PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin) dalam memberikan pelayanan agen kepada nasabah.

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan berdasarkan jenis samplingnya yaitu pendekatan yang digunakan berdasarkan populasi, sampel dan kasus (Rahmadi, 2011). Berdasarkan data jumlah nasabah dan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin maka teknik penentuan informan yang digunakan peneliti ialah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap paling paham tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2018). Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis pendekatan diatas dengan menentukan informan penelitian berdasarkan pengetahuan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Takaful Keluarga Ro Az- Zahra Kantor Cabang Banjarmasin yang berlokasi di Jl. A. Yani km 6.5, Jl. Bunyamin Permai I, Jl. Labios 3 No. 18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70654.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian di definisikan oleh Tatang M. Amirin sebagai tempat atau sumber yang digunakan untuk mendapatkan keterangan penelitian/sesuatu yang ingin diperoleh keterangan (Rahmadi, 2011, hlm.61). Selain itu, subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi terkait situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang dilakukan adalah agen dan nasabah.

### **2. Objek Penelitian**

Kata objek, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai hal, perkara, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Menurut Sugiyono (2017:3) objek penelitian ialah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono, 2018, hlm.4)

Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan agen yang diberikan kepada nasabah dalam meningkatkan

jumlah penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) pada PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **D. Data dan Sumber data**

Muhammad Idrus mendefinisikan data ialah segala keterangan atau informasi tentang suatu hal yang berhubungan dengan tujuan penelitian (Rahmadi, 2011, hlm.70). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data dan sumber data, yaitu data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

##### **1. Sumber data primer**

Data primer, menurut Bugin ialah data yang diperoleh dari sumber data pertama pada objek penelitian (Rahmadi, 2011, hlm.71). Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa data yang diperoleh dari wawancara antara agen dan nasabah yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh pelayanan agen PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi).

##### **2. Sumber data sekunder**

Bugin mendefinisikan data sekunder sebagai data yang didapat dari sumber sekunder yang dibutuhkan (Rahmadi, 2011, hlm.71). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari perusahaan

secara tertulis dan diolah untuk mendukung data primer seperti jumlah Nasabah Asuransi Pendidikan (Fulnadi) PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, jumlah Agen PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, sejarah singkat PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin dan SOP pelayanan agen dalam meningkatkan jumlah penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) pada PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin serta brosur produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi).

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti dalam melakukan pengumpulan data dilakukan dengan cara, antara lain:

1. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data primer dengan melakukan komunikasi langsung dengan objek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang, kemudian membuat daftar pertanyaan, dan disusun secara teratur dan efisien serta mendalam (Sugiyono, 2018, hlm.304).

2. Teknik dokumentasi

Teknik pengumpulan sejumlah fakta dan data yang berbentuk dokumentasi, seperti surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan maupun dokumen pemerintah atau

swasta, data diserver dan *flashdisk*, data tersimpan di *website* dan sebagainya (Sugiyono, 2018, hlm.314).

Studi dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini berupa buku-buku tentang agen, pelayanan, dan penjualan. Selain itu, data yang digunakan berbentuk SOP pelayanan agen PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, data jumlah Nasabah Asuransi Pendidikan (Fulnadi), jumlah agen PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, sejarah singkat dan brosur produk fulnadi.

## **F. Teknik Pegolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik pengolahan data**

Teknik pengolahan data dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah data yang dicari dilapangan terkumpul (Rahmadi, 2011, hlm.90). Penelitian kualitatif dalam proses pengolahan data dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Melakukan pencatatan terhadap semua data yang terkumpul baik dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian.
- b. Mereduksi data sehingga tidak ada data yang *overlapping*.
- c. Mengelompokkan data berdasarkan tema.
- d. Mengidentifikasi data dengan cara mengecek ulang kelengkapan transkrip wawancara dan catatan lapangan.

e. Menggunakan data yang benar-benar valid dan relevan.

## 2. Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan dasar (Rahmadi, 2011, hlm.92). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan membandingkan data-data antara wawancara, dan teknik dokumentasi mengenai pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi).