

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah Penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulisan datang langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Pendekatan penelitian dalam hal ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material disebut penelitian kualitatif, dengan pendekatan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu (Suharsaputra, 2012, hlm 78).

Adapun penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penyelidikan sosial yang befokus pada cara orang berinteraksi dan memahami pengalaman mereka dan dunia dimana mereka hidup. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi perilaku, perspektif, dan pengalaman orang-orang yang mereka pelajari. Dalam penelitian kualitatif terletak pada pendekatan interpretative terhadap realitas sosial (Wahyuni, 2015, hlm, 56).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan hasil data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar dan sedikit angka sebagai pelengkap yang bertujuan untuk

mengambarkan sebagaimana masalah penelitian yang sesuai dengan fakta dilapangan (Rukin, 2014, hlm 39). Dengan itu, penelitian ini akan memecahkan masalah dengan menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta, dimana pada penelitian ini akan mencoba menjelaskan tentang peningkatan pelayanan asuransi syariah untuk nasabah terdampak covid-19 yang sesuai dengan prosuder pelayanan yang berlaku.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Prudential Life Assurance yang bertempat di Jl. Kampung Melayu No. 54 B, Melayu, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Kegiatan PT. Prudential Life Assurance merupakan pelayanan yang sangat terutama untuk nasabah baru atau nasabah lama dan para agent PT. Prudential Life Assurance sangat jelas menjelaskan tentang produk-produk yang ada. Maka dari itu peneliti memilih PT. Prudential Life Assurance sebagai subjek penelitian.

C. Subjek dan Objek penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek adalah sebagai informan yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian (Sumiati, 2005, hlm 75). Dengan ini bertujuan dengan karyawan dan nasabah PT Prudential Life Assurance cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu.

b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya (Sumiati, 2005, hlm 76). Menggunakan teori-teori yang bersangkutan yaitu peningkatan pelayanan Asuransi Syariah untuk nasabah terdampak covid-19.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sebagai bahan keterangan tentang kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lembaga tertentu nyata tidak acak yang sesuai dengan penunjukan jumlah, tindakan, atau hal yang ada (albi dan johan, 2018, hlm 32).

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh objek penelitian. objek penelitian ini dapat berupa individu, kelompok terfokus atau satu kelompok responden secara khusus (Kenedi, 2017, hlm 42). Jadi data primer adalah data diperoleh langsung dari lapangan yang dikumpulkan oleh penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka dilakukan wawancara dengan selaku karyawan dan nasabah PT. Prudential Life Assurance cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu.

b. Data Sukunder

Data sekunder adalah tangan kedua dari sumbernya. Peneliti hanya mencatat, mengakes, atau meminta data tersebut kepada sumber untuk mengumpulkan data yang ada dilapangan (Sistijanto, 2005, hlm 32). Biasanya berbentuk jurnal, buku sumber dan browsing situs resmi perusahaan yang disertai oleh pihak PT. Prudential Life Assurance cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu.

E. Teknik Pengambilan Data

Teknik Pengambilan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik penggalian data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dari dua pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberikan pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Teknik wawancara adalah teknik yang memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara penelitian dengan diteliti mengenai apa yang dipikirkan, diyakini, dirasakan, oleh orang-orang yang diteliti dan bagaimana yang dipikirkan, diyakini dan dirasakan itu mempengaruhi kehidupan mereka. Melalui wawancara

penelitian bermaksud dapat menungkap mengenai pokok permasalahan yang sedang diteliti (Teguh, 1999, hlm 53).

Wawancara yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah dengan mewawacarai pihak perusahaan PT. Prudential Life Assurance yaitu bagian reseponis yang ada di perusahaan PT. Prudential Life Assurance.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya. Dalam dokumentasi yang diamati benda mati dan bukan benda hidup. Dokumentasi adalah kumpulan data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian (Siyoto dan Sodik, 2015, hlm 65). Dengan penelitian ini telah mengumpulkan dokumen-dokumen dan buku yang terkait dengan peningkatan pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemelihan, penulisan perhatian pada penyederhanaan, perngabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan, dimana berlangsung secara terus-menerus sesuai dengan penelitian yang berorientasi kualitatif yang berlangsung (Murdiyatmoko, 2007, hlm 67).

Reduksi data yang dilakukan dengan cara memfokuskan perhatian dan pencarian materi penelitian dari berbagai literature yang digunakan sesuai dengan pokok masalah dalam penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian Data merupakan sekumpulan data informasi tersusun yang memberikan kesimpulan dan pengambilan sesuai tindakan (Murdiyatmoko, 2007, hlm, 67).

Pada penelitian penelitian hanya sebatas peneraman data yang diperoleh dengan teori untuk menjawab permasalahan dengan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ini hanya bersifat sementara, dan akan bisa berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Tetapi apabila kesimpulan yang diawal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten maka penelitian kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Murdiyatmoko, 2007, hlm 68).