

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan atau istilah lain disebut (*field research*), yaitu datang langsung ke lapangan untuk mengkaji data-data yang berkaitan dengan strategi pelayanan agen asuransi dalam menjaga loyalitas nasabah dan kendala apa saja yang terjadi dalam menjaga loyalitas nasabah. di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (*descriptive research*), dimana pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman secara mendalam dan menyeluruh untuk menarik kesimpulan penelitian dalam konteks waktu dan situasi tertentu. (Emzir, 2010, hal. 3).

Dalam hal ini, peneliti menginterpretasikan dan menjelaskan informasi yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan yang benar dan akurat dari hasil penelitian mengenai strategi pelayanan yang dilakukan agen untuk menjaga loyalitas nasabah. Penelitian ini disajikan dengan cara mendeskripsikan objek penelitian sedemikian rupa dengan pernyataan-pernyataan kualitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi atau daerah yang dijadikan objek penelitian adalah pada PT. Asuransi Allianz Banjarmasin yang berada di Jl. Pangeran Samudera No. 16, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70122.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan dan para Agen Asuransi di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin yang melakukan pemasaran produk Asuransi Syariah. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian. (Bungin, 2015, hal. 123). Adapun data yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik dari individu atau perorangan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini yaitu Direktur, Kepala Pengembangan Produk, dan Agen Allianz lainnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada, sehingga penulis tidak mengumpulkan informasi secara langsung dari objek yang diteliti. Data yang peneliti kumpulkan melalui data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, internet, jurnal, dan penelitian terdahulu atau sumber tertulis lain yang mengandung informasi atau berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara langsung dengan informan di kantor PT. Asuransi Allianz yaitu 9 orang Agen Asuransi Allianz. Sumber data lainnya berupa dokumen-dokumen seperti brosur produk asuransi allianz yang dijual dan informasi tentang kantor tersebut berupa profil dan struktur organisasi perusahaan.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan. (Arikunto, 2010, hal. 172). Peneliti menggunakan metode ini untuk mengumpulkan data dari informan. Kegiatan

wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung. Pedoman wawancara dibuat dan disusun berdasarkan tujuan penelitian dan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Selain petunjuk wawancara, peneliti juga menggunakan alat perekam untuk mewawancarai informan. Alat perekam merupakan alat yang berguna dalam kegiatan wawancara agar peneliti dapat fokus pada proses pengumpulan data tanpa harus membuang waktu untuk menulis jawaban-jawaban dari para informan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada para Agen Asuransi di Allianz Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara memperoleh atau mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis. (Sugiyono, 2008, hal. 240). Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif setelah teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi adalah cara memperoleh informasi dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, foto dan hal-hal yang terkait dengan objek penelitian. (Ahmad, 2003, hal. 106).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber seperti wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilaksanakan ke perusahaan dengan mengumpulkan dokumentasi dan menemui para informan untuk di wawancarai. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deksriptif kualitatif yaitu proses penyerdehanaan kata ke dalam bentuk yang lebih

mudah dibaca, dan di interperasikan secara lebih spesifik dengan melakukan penelaahan dan mengkaji secara mendalam hasil penelitian yang telah terkumpul dan kemudian akan di uraikan.

Adapun proses analisis data yang data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan empat langkah yaitu:

1. Pengumpulan data

Dalam hal ini pengumpulan data bersumber dari hasil penelitian seperti hasil wawancara dan studi dokumenter. Hasil penelitian ini relevan dengan masalah penelitian yang akan diteliti.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data dapat diartikan sebagai pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal yang penting dan memusatkan perhatian pada hal-hal yang penting. Reduksi data terus berlanjut sampai sesudah penelitian lapangan, dan laporan akhir tersusun lengkap. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengkalsifikasikan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian data (*Display data*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Melalui

penyajian data, maka data dapat terorganisir, tersusun sehingga membuatnya akan lebih mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan (*Concluding Drawing*)

Pada tahap ini penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data dengan mengekstraksi poin-poin penting dari informasi yang disajikan. Pada langkah ini peneliti secara sistematis menyusun data yang sudah terkumpul, kemudian mencoba menarik kesimpulan dan menyusun data sesuai sesuai dengan fokus penelitian.