

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian ini yang digarap secara lisan dan mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi baik secara lisan maupun tertulis. Sedangkan menurut Denzim dan Lincoln (1994: 2) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut:

Pengertian penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara adil dan merata sesuai dengan keadaan objektif lapangan tanpa kecurangan. (Muhadjir, 1996, hlm.2).

Peneliti mendatangi lokasi penelitian dengan cara langsung untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan tersangkut dengan permasalahan yang diteliti melalui pendekatan penelitian berbentuk penelitian deskriptif kualitatif menurut Saifuddin Azwari.

Metode deskriptif kualitatif digunakan sebagai metode penelitian. Deskriptif yang dimaksud di sini adalah faktor yang menjelaskan objek kajian sesuai dengan fakta di lapangan.

Penelitian deskriptif ialah pencarian atau penelitian yang menentukan nilai suatu fleksibel dan bebas, atau sama atau hampir nilai (independen atau berdiri sendiri), tanpa membandingkan alias menggabungkan satu variabel dengan variabel lainnya. pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mempelajari baik tingkah laku maupun peristiwa dan fenomena yang berkaitan

dengan suatu masalah atau keadaan tertentu, dijadikan subjek kajian dan kemudian muncul dari penelitian tersebut dalam bentuk kalimat-kalimat deskriptif untuk memperoleh makna dan penjelasannya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini diambil dari sebuah lokasi yang terletak di Banjarmasin lebih tepatnya di kantor cabang atau perwakilan dari perusahaan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, JL. Pangeran Hidayatullah No. 31, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur. Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70239.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek atau poin dari penelitian ialah suatu yang mempunyai kediaman yang paling pusat, dikarenakan pada subjek penelitian tercatat mengandung data yang berkaitan dengan sangat fleksibel yang sedang diteliti oleh seorang penulis. Adapun tentang subjek topik penelitian yang dipilih oleh penulis adalah kepala cabang dan agen PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

Objek Penelitian adalah sesuatu penelitian untuk mempelajari yang ingin diteliti dalam subjek. Objek dalam penelitian ini adalah khususnya peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor perorangan di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Penelitian

Data dalam sebuah penelitian ini terdapat bagian yaitu jadi dua bagian kelompok yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun yang

merupakan pengertiannya demi berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah sumber penelitian yang menyediakan data secara spontan teruntuk pengumpul data, pada hal tersebut data didapat dari berbagai sumber asal melewati suatu wawancara kepada pihak yang terkait tentang dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

Berdasarkan menurut Bungin, data primer ialah sebuah data yang berasal secara spontan dari tempat informasi utama, patut dari seseorang ataupun dari bagian masyarakat di tempat penelitian atau tempat penelitian.

Data primer yang disebut disini ialah berupa peristiwa dan fakta yang didapatkan dengan langsung dari narasumber dari Agen PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia mengenai peran agen dalam melayani klaim nasabah.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan tidak melalui data langsung, data sekunder yang ada didalam penelitian ini ialah data yang didapatkan melalui buku, jurnal dan artikel dan situ web lainnya yang bersangkutan dengan penelitian ini.

Data sekunder berdasarkan Bungin adalah informasi yang didapatkan dari bukti lain atau sekunder dari informasi yang diperlukan.

2. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud didalam suatu penelitian ini adanya topik serta informasinya bisa digali. Tentang subjek penelitian ini atau sumber

informasi, yaitu :

- a. Informan, yaitu seseorang atau bagian orang yang dapat mebagikan keterangan dengan spontan mengenai penelitian ini atau disebut seorang agen asuransi PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.
- b. Dokumen-dokumen yang dimiliki PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.
- c. Berbagai sumber buku-buku, jurnal dan artikel lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian in, Penulis menggabungkan data yang diperlukan sembari menggunakan beberapa teknik tertentu, yaitu :

1. Wawancara atau *Interview*

Wawancara adalah media pengumpulan informasi dimana informan diberikan sejumlah pertanyaan yang dikomunikasikan secara lisan dan juga dijawab secaralisan, serta meberikan kontak mata langsung diantara peneliti dan responden.

Wawancara atau *Interview* yaitu teknik yang menjadi pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukann pertanyaan epeda responden atau narasumber, mengenai hal ini dilakukannya wawancara kapada responden ialah kepala Cabang PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia. Pertanyaan yang diajukan merupakan masalah berhubungan dengan penelitian, yakni mengenai peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.

2. Studi Dokumen

Dokumentasi berupa teknik pembuatan data seperti penjelesan tertulis

yang terkait informasi dan keterangan juga gagasan mengenai keajaiban yang nyata dan kegiatan penelitian (Sugiono, 2014). Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode dokumentasi.

Dokumentasi yaitu dilakukan yang namanya persatuan data yang bersifat relevan baik berupa arsip-arsip, serta buku-buku, juga jurnal dan internet yang berhubungan mengenai suatu penelitian ini

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang terdapat dalam penelitian kualitatif ini, dapat dipergunakan ketika sedang melakukan perkumpulan data yang langsung dan sesudah pengumpulan data berakhir pada jangka waktu yang tidak tentu. Ketika pada waktu wawancara, peneliti menggunakan analisis mengenai hasil jawaban responden apakah jawabannya ya sudah puas kemungkinan akan ditanyakan lagi jawaban selanjutnya. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini suatu data dari model Miles and Huberman. Berupa penguraian data yang dilakukan pada ketika dikumpulkannya sebuah data secara langsung yang telah berakhir pengumpulan data didalam jangka waktu yang tidak tentu. Miles dan Huberman mengusulkan agar kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga selesai sehingga datanya jenuh. Berikut adalah beberapa data dalam proses analisis:

1. Pengumpulan Data

Pada bentuk utama, analisis yang digunakan dengan cara mengumpulkan informasi dengan wawancara, hasil penelitian, dan berbagai arsip lainnya berdasarkan tingkatan yang punya kesesuaian dengan masalah penelitian, yang

nanti akan lebih luaskan lebih lanjut untuk menyempurnakan informasi melewati pelajaran tambahan.

2. Reduksi data

Karena banyak data yang direkam di lokasi, maka penting dicatat dengan teliti serta terperinci. Kian lama seorang peneliti bergerak di lapangan, kian kompleks juga hasil informasi yang didapat. Oleh sebab itu, analisis data penting secepatnya melakukan melalui pengurangan data. Reduksi data memiliki artian meringkas, mengangkat yang mendasar, memusatkan perhatian pada yang hakiki. Data yang direduksi dengan demikian memiliki gambaran umum yang lebih rinci agar mempermudah penelitian untuk menggabungkan data dan memecahkannya jika diperlukan.

3. Penyajian Data (*Display Data*)

Apabila data reduksi atau pengurangan data sudah dilakukan, adapun berikutnya yaitu *mendisplay* data. Ketika penelitian kualitatif ini, menyajikan data bisa diberlakukan didalam sebuah bentuk sebuah penjabaran yang minim, bagan, dan sejenisnya. Agar melihat data, lebih mudah dalam mengartikannya apa yang sedang terlaksana dan melakukan pekerjaan selanjutnya atas dasar wawasan yang akan diperoleh. (Sugiono, 2019. Hlm 269).

G. Tahapan Penelitian

Dalam untuk menggapai tujuan yang diinginkan dalam sebuah penelitian ini hingga penulis memakai para sebagian jenjang penelitian sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Dalam tahapan ini yang penulis lakukan adalah mengikat tali silaturahmi

terdahulu dan mendatangi secara langsung ke alamat perusahaan yaitu PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, JL. Pangeran Hidayatullah No. 31, Benua Anyar, Kec.Banjarmasin Timur. Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70239.

Setelah itu penulis mengonsultasikan tentang judul dan serta rumusan masalah saya yang ada didalam penelitian ini kepada dosen pembimbing skripsi tentang rencana judul yang ingin diangkat, setelah saya mendapatkan kesepakatan dari dosen pembimbing untuk itu dibuatlah sebuah bentuk proposal skripsi yang saya ajukan kepada pihak terkait urusan skripsi yaitu biro skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam agar memperoleh kesepakatan, ketika sudah dapat persetujuan maka penulis akan dapatkan surat penepatan judul dan juga pembimbing agar dapat berkonsultasi langsung kepada dosen pembimbing dalam tahap persiapan tahap-tahap selanjutnya.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Ditahap ini apabila seorang penelaah mendapatkan izin penelitian dari Fakultas Ekonomi Bisnis Islam maka penulis nanti mendatangi secara tatap muka kelapangan untuk penyajian data yang diperlukan dilapangan dengan cara memakai teknik penyajian data sebagaimana yang sudah ditentukan.

3. Tahapan Penyempurnaan

Pada saat tahap ini penulis menggunakan penyusunan mengenai hasil dari penelitian yang sudah didapatkan melalui pengetahuan penulisan yang sudah adanya ketentuan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Agar mendapatkan penyempurnaan, sehingga diperlukan konsultasi secara mendalam kepada dosen

pembimbing, selanjutnya diselenggarakan tahap penyempurnaan dan pembedulan-pembedulan sampai dibidang lumayan bagus sehingga menjadi sebuah mnjadi karya tulis ilmiah yang disbilang dengan skripsi yang sudah bersedia agar nantinya dimunaqasyahkan.