

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2016: 53) yaitu “Suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen)”.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Seperti yang dikemukakan (Sugiyono 2017:8) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada

berbagai masalah. Penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat (Supardi, 2005, hlm. 28).

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah wilayah kota Banjarmasin dan di kantor PT. Takaful Keluarga Banjarmasin. Lokasi ini dipilih karena nasabah asuransi Takaful sendiri kebanyakan berada di wilayah kota Banjarmasin khususnya di pengurus Masjid Raya Sabilal Muhtadin dan Politeknik Negeri Banjarmasin dan peneliti juga melakukan penelitian di kantor PT. Takaful Keluarga yang beralamat di Jl. A. Yani KM. 6.500 Jl Bunyamin Permai I Jl. Labios 3 No.18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Yang mana kantor tersebut juga berdekatan dengan rumah peneliti. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut yaitu :

1. Peneliti mengetahui lokasi-lokasi sekitaran kota Banjarmasin
2. Lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti
3. Teman peneliti banyak yang bergabung di asuransi Takaful Keluarga

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

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi kecelakaan PT. Takaful Keluarga di wilayah Banjarmasin khususnya karyawan

pengurus Masjid Raya Sabilal Muhtadin dan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin jurusan teknik mesin dan teknik elektro.

## **2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah tingkat pemahaman prosedur klaim asuransi kecelakaan PT. Takaful Keluarga.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk diselidiki dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2011, hlm. 117). Sedangkan Menurut Supardi (2005, hlm 101) Populasi adalah sekelompok orang atau subjek yang berada di tempat yang sama pada waktu yang sama dan berbagi karakteristik tertentu yang perlu diamati atau dipelajari. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh nasabah produk asuransi kecelakaan PT. Takaful Keluarga khususnya wilayah Banjarmasin. Jumlah seluruh nasabah produk Al-Khairat dan kecelakaan diri yang terdata perusahaan kurang lebih 500 orang untuk wilayah Banjarmasin.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian atau perwakilan dari populasi yang diteliti. Jumlah orang yang dipilih dari populasi membentuk sampel. Secara keseluruhan, beberapa tetapi tidak semua populasi akan

membentuk sampel, jadi sampelnya adalah sub kelompok atau bagian dari populasi yang diambil oleh peneliti. (Supardi, 2005, hlm 114).

Menentukan sampel dari populasi yang di dapat, maka dapat menggunakan rumus slovin (Wiratna Sujarweni, 2015, hlm. 66) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Taraf kesalahan pada perhitungan sebanyak 10%

Dalam penelitian ini populasi yakni nasabah asuransi kecelakaan PT. Takaful Keluarga yang berjumlah kurang lebih 500 jiwa, dan sampel dihitung dengan eror 10%, maka sampel di tentukan sebesar:

$$n = \frac{500}{1 + 500(0,1^2)}$$

$$n = 83.33/83$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dari populasi yang berjumlah kurang lebih 500 jiwa, peneliti akan mengambil sampel dengan membulatkan menjadi 83 jiwa. Metode pengambilan sampel adalah metode *simple random sampling*, atau metode acak sederhana dengan cara pengambilan sampel yang mudah. (Priyono, 2016, hlm. 107).

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian (instrumen kuesioner) adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. (Arikunto, 2009, hlm. 203).

Instrumen penelitian digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono, 2014: 102).

Instrumen penelitian yang peneliti digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner atau angket digunakan sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini. Pertanyaan atau pernyataan yang mewakili aspek-aspek yang akan diteliti dimasukkan dalam kuesioner ini.

Kuesioner merupakan salah satu instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner adalah seperangkat pernyataan tertulis yang diberikan peneliti kepada responden untuk mengumpulkan data. Setiap respon memiliki nilai dan bobot tersendiri.

Skala yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah merupakan skala *Likert* antara lain:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023*

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Teori</b>	<b>Skala</b>
Tingkat Pemahaman	1. Menjelaskan Kembali	Mampu menjelaskan kepada orang lain prosedur klaim tanpa harus membuka buku polis.	(Rusmyatun, 2010).	<i>Likert</i>
	2. Menguraikan dengan kata-kata sendiri	Mampu menguraikan dengan bahasa sendiri tentang prosedur klaim.		
	3. Memberikan contoh	Mampu memberikan contoh tatacara pengajuan klaim kepada orang lain.		
	4. Merangkum	Mampu merangkum penjelasan yang diberikan mengenai prosedur klaim.		
	5. Menyimpulkan	Mampu menyimpulkan dan memberi pendapat bahwa pengajuan klaim di Takaful Keluarga sudah sesuai prosedur.		

*Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023*

Peneliti hanya mengukur tingkat pemahaman nasabah tentang prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga. Namun demikian, tidak berarti bahwa pengetahuan tidak perlu dipertanyakan. Pengetahuan lebih sempit dari pengertian. Sementara seseorang mungkin dapat memahami makna pelajaran dengan pemahaman, seseorang mungkin tidak selalu dapat memahami sesuatu yang dimaksud secara mendalam dengan pengetahuan.

#### **F. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 38).

Pada intinya, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang peneliti pilih untuk diselidiki guna mendapatkan wawasan tentang hal tersebut. (Sugiyono, 2014: 37).

Variabel dalam penelitian ini adalah satu variabel (X) saja yaitu variabel mandiri yang disebut tingkat pemahaman terhadap prosedur klaim. Indikator dalam penelitian ini yang peneliti buat tentang pemahaman nasabah terhadap prosedur klaim adalah pengertian klaim, memahami alur prosedur klaim, syarat-syarat pengajuan klaim, dan memberikan pandangan tentang prosedur klaim yang diterapkan.

## **G. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data menurut (Riduwan 2012:69) adalah teknik atau cara yang dapat peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiono (2018:224) Karena tujuan utama penelitian adalah pengumpulan data, peneliti harus terbiasa dengan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sesuai standar. Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Angket (Questionnaire)

(Sugiyono, 2018:124) Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan meminta responden untuk menanggapi pertanyaan tertulis. Ketika peneliti mengetahui variabel yang tepat untuk diukur dan apa yang dapat diharapkan dari responden, kuesioner ini merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan data penelitian secara statistik.

## **H. Uji Validitas dan Reabilitas Data**

### **1. Uji Validitas**

Salah satu indikator tingkat kevalidan atau kestabilan instrumen adalah validitas. Validitas kuesioner dapat dinilai dengan menggunakan uji validitas. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka dikatakan valid. Untuk mengukur



validitasnya dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS 26 *for windows*.

Valid tidaknya butir item dari pertanyaan variabel dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pengujian menggunakan taraf sig 5%. Kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reabilitas Data

Suatu variabel dianggap reliabel jika tanggapan responden terhadap pertanyaan dapat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Walaupun penelitian dilakukan secara berulang-ulang dengan menggunakan kuesioner yang sama pada waktu yang berbeda-beda, tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan oleh peneliti. Ini akan memungkinkan kuesioner dapat diandalkan.

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$  (Arikunto, 2010, hlm. 221). Adapun pengujian reabilitas dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows*.

**Tabel 3.3**  
**Kriteria reabilitas suatu penelitian**

Interval Koefisien Reliabilitas	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,200	Tidak Reliabel
0,200 – 0,400	Kurang Reliabel
0,400 – 0,600	Cukup Reliabel
0,600 – 0,800	Reliabel
0,800 – 1,000	Sangat Reliabel

*Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023*

### **I. Teknik Analisis Data**

Analisis data yaitu kegiatan dimana setelah penelitian seorang peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian.

Analisis data adalah tindakan setelah informasi dari semua responden. Metode pemeriksaan informasi dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik deskriptif adalah jenis statistik yang digunakan untuk analisis data. Statistik deskriptif menggambarkan data yang telah dikumpulkan dalam keadaan saat ini tanpa bermaksud untuk menarik generalisasi atau kesimpulan. (Sugiyono, 2014: 147).

Kumpulan proses untuk menganalisis data disebut teknik pengolahan data. Di mana penanganan informasi setelah informasi yang dicari di lapangan dikumpulkan, pengolahan data diharapkan untuk memudahkan proses penganalisisan data pada proses berikutnya:

1. *Editing* tahapan dimana peneliti mengedit atau meneliti data yang dikumpulkan.

2. *Coding* dengan menggunakan kode berupa angka atau simbol lainnya, mengklasifikasikan tanggapan responden melalui proses pengolahan data.
3. Tabulasi adalah proses memasukkan data ke dalam tabel tertentu selama pemrosesan data. (Rahmadi, 2011, hlm. 80).

Kriteria penilaian data untuk masing-masing faktor dapat diketahui dengan mengkategorikannya sesuai instrumen dalam teknik analisis data penelitian ini. untuk memastikan pemahaman nasabah terhadap proses klaim. Dalam penelitian ini didasarkan pada nilai mean ( $\bar{x}$ ) dan standar deviasi ( $\alpha$ ) dengan menggunakan skala lima.

**Tabel 3.4**  
**Norma Pengkategorian**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
$X > \bar{x} + 1,5 \alpha$	Sangat Tinggi
$\bar{x} + 0,5 \alpha < X \leq \bar{x} + 1,5 \alpha$	Tinggi
$\bar{x} - 0,5 \alpha < X \leq \bar{x} + 0,5 \alpha$	Sedang
$\bar{x} - 1,5 \alpha < X \leq \bar{x} - 0,5 \alpha$	Rendah
$X \leq \bar{x} - 1,5 \alpha$	Sangat Rendah

*Sumber: Azwar (2011: 108)*

Keterangan:

X : Total Jawaban Responden

$\bar{x}$  : Mean

$\alpha$  : Standar Deviasi