

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian lapangan. Metode kualitatif adalah metode yang memperoleh pengetahuan dari pengamatan langsung (perilaku, dan peran) dalam lingkungan penelitian, bukan perhitungan statistik. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mekanismenya mengacu pada penelitian subjektif dan bukan statistik. Dengan kata lain yang menjadi tolok ukur penelitian ini adalah kategori nilai atau kualitas (Prof. Dr. Sugiyono, 2013).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan atau survei untuk mengeksplorasi dan memahami inti gejala (R. Nashrulloh 2018). Dianalisa dengan penjelasan dan penjelasan yang detail dan dijelaskan dengan cara yang mudah dipahami.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Takaful Keluarga Cabang Makassar, JL. DR. Ratulangi No. 98, Mangkura, Kec. Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90125. Alasan melakukan penelitian di perusahaan ini karena adanya peningkatan

dan penurunan pertumbuhan klaim yang signifikan antara tahun 2015 hingga 2020. Pada dasarnya manajemen risiko memegang peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan klaim asuransi, sehingga selain pertumbuhan klaim asuransi, manajemen risiko juga berperan dalam identifikasi dan analisis risiko. Rencana manajemen risiko, penyusunan dan pencegahan insiden yang tidak diinginkan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan tentang variabel yang diteliti (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015: 28). Subyek penelitian ini adalah Regional Manager dan Regional Trainer PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan tujuan utama yang menjadi bahan pembahasan dalam penelitian. Objek penelitian ini adalah manajemen risiko pada pola klaim PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data berupa kondisi atau situasi, suara, gambar, bahasa, huruf, angka, atau simbol yang dapat digunakan sebagai bahan eksplorasi lingkungan, objek, dan konsep (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015: 67).
Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang peneliti kumpulkan langsung dari sumber data. Metode seperti wawancara, dan diskusi terarah digunakan untuk memperoleh data primer (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015: 67). Untuk memperoleh data primer akan dilakukan wawancara terhadap karyawan terkait atau pegawai PT Takaful Keluarga Cabang Makassar. Data primer penelitian ini meliputi:

- 1) Identitas informan yaitu nama, jenis kelamin, latar belakang, dan jabatan.
- 2) Data mekanisme manajemen risiko PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.
- 3) Data prosedur dan kendala klaim PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data sekunder dapat berupa laporan, majalah, buku, dan lain-lain (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015: 68). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari buku takaful dan file atau catatan tentang klaim.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif biasanya berupa data ialah manusia dan bukan manusia, yang diungkapkan dalam bentuk lisan

atau tulisan yang diteliti oleh peneliti. (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015: 28).

Sesuai dengan data yang diperlukan berupa data primer dan data sekunder maka sumber data juga ada dua:

- a. Sumber data primer adalah pimpinan dan staf PT Takaful Keluarga Cabang Makassar.
- b. Sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen terkait dengan PT Takaful Keluarga Cabang Makassar berupa: laporan data klaim(2015-2020).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah:

1. Wawancara

Wawancara sering digunakan karena merupakan teknik pengumpulan data yang baik. Pertanyaan diajukan dan dijawab baik secara langsung maupun lisan atau menggunakan teknologi seperti telepon, dan teknologi lainnya. Informan untuk memperoleh data untuk penelitian. Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh data untuk keperluan penelitian. Selain itu juga berfungsi sebagai teknik untuk memperoleh data primer dan untuk pengumpulan data serta pengujian terhadap hasil data lainnya (Hardani dkk., 2020: 138-139). Wawancara terencana bertujuan untuk memperoleh informasi yang sistematis dan konsisten untuk memudahkan analisis dan pengelolaan data.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi yang terdokumentasi baik dalam bentuk tertulis maupun catatan (Sopiyana 2019). Dokumentasi adalah proses pengumpulan dan peninjauan dokumen laporan data klaim(2015-2020).

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah teknik analisis data. Demikian kutipan dari buku Miles dan Huberman (Prof. Dr. Sugiyono, 2013) yang menyatakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai. Harap pastikan data Anda lengkap. Aktivasi dalam analisis data: pengumpulan data data, reduksi data, display data, verifikasi data.

1. Pengumpulan Data

Kegiatan utama penelitian adalah mengumpulkan data. Untuk memperoleh data dalam jumlah besar, pengumpulan data dilakukan selama beberapa hari bahkan berbulan-bulan. Pada tahap pertama, peneliti melakukan survei umum terhadap situasi sosial yang diteliti dan segala sesuatu yang dilihat dan didengar dicatat.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

Proses yang mengharuskan peneliti terlebih dahulu mempertimbangkan data yang dihasilkan tes dalam kaitannya dengan aspek dan fokus penelitian. Mereduksi data berarti merangkum, memilih

yang penting, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola. Oleh karena itu, reduksi data memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data lebih banyak dan mencarinya bila diperlukan.

3. Display Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan atau penyajian data. Melihat data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pembelajaran.

4. Concluding Drawing/Verification

Pada fase ini peneliti melakukan pemeriksaan untuk mempertajam data dan memperjelas pemahaman serta penafsiran sebelum mencapai kesimpulan akhir penelitian. Tahap analisis ini dilakukan untuk menentukan kesimpulan akhir penelitian berdasarkan satuan kategori dan pertanyaan pokok penelitian