

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. (Sugiono, 2008)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam untuk mengeksplorasi kesesuaian polis yang diterapkan oleh perusahaan dengan yang diterima oleh nasabah. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha untuk mendapatkan informasi yang relevan mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan tema penelitian. Dengan fokus pada pemahaman konteks dan pengalaman subjektif, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali wawasan yang lebih dalam tentang persepsi nasabah terhadap polis asuransi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan dan keputusan mereka. (Suharsimi Arikunto, 1983) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengandalkan data deskriptif, yang dapat berupa bahasa tertulis atau lisan dari individu yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pemahaman makna, pengalaman, dan perspektif subjek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, tidak ada ketentuan baku mengenai jumlah informasi yang minimal. Yang menjadi fokus utama dalam pendekatan ini adalah

kedalaman dan kekayaan data yang diperoleh. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami masalah yang diteliti secara mendalam, sehingga peneliti lebih mengutamakan kualitas informasi daripada kuantitasnya. Dengan mengumpulkan data yang kaya dan beragam, peneliti dapat menggali nuansa, konteks, dan makna yang mendasari fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman, pandangan, dan interaksi subjek penelitian.

Untuk itu, peneliti akan melakukan penggalian data yang berkaitan dengan penerapan polis yang dilakukan oleh perusahaan kepada nasabah pada produk Payor Benefit. Pengumpulan informasi ini akan dilakukan melalui wawancara mendalam dengan nasabah, di mana peneliti akan berusaha untuk memahami pengalaman, persepsi, dan pandangan nasabah terkait produk tersebut. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi yang relevan, termasuk bagaimana nasabah memahami manfaat polis, kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, serta tantangan atau kendala yang mungkin mereka hadapi.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Unit Syariah PT Allianz Life Indonesia Jl. Pangeran Samudera No.16 Banjarmasin 70248, Kalimantan Selatan.

Alasan utama peneliti melakukan penelitian di perusahaan tersebut karena PT Allianz Life Indonesia merupakan salah satu penyedia asuransi dan manajemen aset terbesar di dunia, yang didirikan pada tahun 1890 di Jerman. Allianz telah hadir di lebih dari 70 negara dan melayani lebih dari 75 juta nasabah di seluruh dunia. Salah satu cabang Allianz, yaitu Allianz Life Indonesia, telah

beroperasi di Banjarmasin, memberikan akses kepada masyarakat di daerah tersebut untuk berbagai produk asuransi yang ditawarkan.

Di cabang Banjarmasin, Allianz tidak hanya menyediakan produk asuransi konvensional, tetapi juga memiliki Unit Syariah yang menawarkan produk-produk sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menunjukkan komitmen Allianz untuk memenuhi kebutuhan beragam nasabah, termasuk mereka yang mencari solusi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Penelitian di perusahaan ini sangat relevan untuk memahami lebih dalam tentang penerapan polis asuransi, termasuk produk Payor Benefit, serta bagaimana perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah

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

Menurut Amirin subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset untuk memperoleh informasi atau keterangan. (Agusti, 2022, hlm. 104)

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah nasabah PT Allianz Life Indonesia, khususnya yang berada di cabang Banjarmasin. Peneliti akan fokus pada nasabah yang memiliki produk asuransi, termasuk produk Payor Benefit.

Sedangkan objek penelitian adalah topik permasalahan yang dikaji, digali atau di investigasi di dalam penelitian. (Mukhtazar, 2020, hlm. 45) Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah topik permasalahan yang berkaitan dengan

penerapan polis asuransi, khususnya produk Payor Benefit yang ditawarkan oleh PT Allianz Life Indonesia di cabang Banjarmasin.

Dengan mengkaji objek penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai efektivitas produk asuransi yang ditawarkan oleh PT Allianz Life Indonesia dan bagaimana produk tersebut berkontribusi terhadap perlindungan finansial nasabah.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang disimpulkan untuk tujuan penelitian:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber yang diteliti dengan melakukan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap masalah yang dihadapi. Peneliti mengumpulkan data-data primer langsung dari informan dan data-data yang berupa kumpulan dokumentasi yang berhubungan dengan tema penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data-data yang diperlukan melalui metode wawancara, yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang efektif. (Luh Titi Handayani, 2023)

Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada nasabah di Unit Syariah PT Allianz Life Indonesia Cabang Banjarmasin dengan tujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai

pengalaman, pemahaman, dan kepuasan mereka terhadap produk asuransi syariah yang ditawarkan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang sangat penting dalam penelitian, karena dapat memberikan konteks, latar belakang, dan dukungan terhadap temuan yang diperoleh dari data primer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder untuk melengkapi dan memperkuat analisis yang dilakukan. Contohnya seperti buku, catatan, jurnal, artikel, majalah ilmiah, penelitian terdahulu atau arsip baik yang di publikasikan ataupun yang tidak di publikasikan secara umum, dan penelitian ini membutuhkan pengumpulan data melalui beberapa kajian dan buku. (Asep Hermawan, 2005)

Dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber ini, peneliti dapat membangun landasan yang kuat untuk analisis dan interpretasi data primer yang diperoleh dari wawancara. Data sekunder ini juga membantu dalam memberikan konteks yang lebih luas terhadap temuan penelitian, serta mendukung argumen dan rekomendasi yang dihasilkan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah langkah krusial dalam proses penelitian, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Proses ini melibatkan pengadaan data primer dan data

sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam membangun fondasi penelitian. (Muhammad Nasir, 1998)

Dalam menyusun skripsi ini, penulis melakukan pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan (Sugiyono, 2008, hlm. 73).

2. Observasi

Menurut Narbuko dan Achmadi (2012, hlm. 70). bahwa observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki dalam penelitian tersebut.

Apapun yang penulis dapatkan saat dilapangan, hal itu merupakan suatu hal yang berharga untuk dijadikan sebuah data. Oleh karena itu, dengan observasi peneliti lebih mudah dalam mengolah informasi yang ada.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah keterangan yang diperoleh penulis berupa foto-foto atau hal yang berhubungan dengan terjadinya masalah yang diteliti.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah tahap penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara dan dokumentasi.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu proses penyederhanaan 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 diuraikan.

## **G. Tahapan penelitian**

Untuk mencapai tujuan yang di harapkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa tahapan sebagai berikut:

### **1. Tahapan pendahuluan**

Dalam tahap ini peneliti akan melakukan pengkajian awal terhadap permasalahan yang akan diteliti dalam rangka mendapatkan gambaran umum, kemudian menyusunnya dalam bentuk proposal, kemudian dikonsultasikan kepada dosen penasehat akademik untuk meminta persetujuan, dan selanjutnya di ajukan ke Fakultas EkonomidanBisnisIslam UIN Antasari Banjarmasin.

### **2. Tahapan pengumpulan data**

Pada tahap ini, peneliti berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah

ditentukan sebelumnya. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dan dapat diandalkan untuk mendukung tujuan penelitian. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak responden, sehingga diperoleh data yang peneliti perlukan sebagai bahan pembuatan skripsi.

### 3. Tahapan pengolahan data dan analisis data

Pada tahapan ini, peneliti mengolah data yang telah diperoleh dengan cara mendeskripsikan dan menyajikannya dalam laporan hasil penelitian yang akan dimuat pada Bab IV. Proses pengolahan dan analisis data ini sangat penting untuk memberikan pemahaman yang jelas dan mendalam tentang temuan penelitian.

### 4. Tahapan penyusunan

Setelah hasil penelitian dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing, peneliti dapat melanjutkan ke tahap penyusunan karya ilmiah yang akan dipresentasikan dalam forum munaqasyah di hadapan tim penguji skripsi.