

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan nasabah menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas nasabah, peningkatan *good will* atau reputasi dari perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Nuralam, 2017:57). Tingkat keuntungan dan kerugian perusahaan, serta intensitas persaingan, semuanya berkorelasi dengan kebahagiaan nasabah. Khusus untuk membenaran terakhir, kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan sama pentingnya dalam menentukan keuntungan seperti halnya kriteria yang terkait dengan kepuasan nasabah. Mengingat betapa sulitnya menjaga loyalitas nasabah di tengah persaingan yang ketat, tidak ada keraguan bahwa sejumlah faktor saling mempengaruhi (Suryati, 2015:84).

Persaingan antara dua atau lebih perusahaan terkait dalam proses penawaran barang, jasa, biaya, distribusi, dan pemasaran kepada nasabah. Kinerja perusahaan sangat bergantung pada persaingan perusahaan, agar sektor tersebut dapat bersaing, dan harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal (Pradipta, dkk, 2023:62).

Keluhan adalah bentuk ketidakpuasan atau ketidaksetujuan yang tidak terucapkan. Perusahaan dapat mengumpulkan data nasabah dengan berbagai cara. Beberapa contoh metode pengumpulan data nasabah mencakup kotak saran, formulir keluhan nasabah, saluran telepon khusus, situs web, kartu komentar, survei kepuasan nasabah, dan jajak

pendapat keluar nasabah. Keadaan ini disebut sebagai “*paradoks pemulihan*”. Berdasarkan berbagai riset psikologi, complain bisa dibedakan menjadi dua tipe instrumental complain dan non-instrumental complain. Instrumental complain merupakan keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Nasabah yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang. Hal ini sebagian besar bergantung pada seberapa besar perusahaan menghargai interaksi dengan nasabah (Indriyani dan Mardiana, 2016:4).

Teknologi sangat penting untuk perusahaan modern. Hal ini membantu operasional sehari-hari serta efisiensi, memperluas audiens, dan bersaing di pasar dunia (Wiradharma, 2023:51). Kemudahan dalam menggunakan teknologi dalam perusahaan asuransi ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan saja, namun juga oleh nasabah asuransi. Beberapa kemudahan yang dirasakan oleh nasabah asuransi adalah kemudahan pembayaran premi melalui aplikasi, kemudahan dalam pengajuan klaim, lebih mudah dalam pengisian polis, bahkan kemudahan dalam pengajuan klaim (Agustina dan Suganda, 2022:35). Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menjadi landasan berdirinya perusahaan asuransi indonesia. Asuransi adalah perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Hal ini menjadi landasan bagi perusahaan asuransi untuk menerima premi sebagai imbalan atas pembayaran ganti rugi kepada tertanggung atau pemegang polis atas potensi kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau potensi tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga akibat terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

Regulasi penyelesaian klaim asuransi takaful keluarga representative office akraman agency melewati beberapa tahap yaitu:

jika ingin mengajukan klaim, nasabah bisa menghubungi agen atau datang langsung ke kantor. Nasabah asuransi harus melengkapi data diri syarat-syarat data klaim yang dibutuhkan. Setelah data lengkap maka petugas asuransi akan mengajukan klaim ke kantor Representative Office atau kantor pelayanan, data diperiksa, dana tabungan diperiksa apakah sudah cukup. Ketika semua data sudah lengkap, kantor layanan mengirimkannya ke kantor pusat, yang memverifikasinya dan kemudian dapat mengirimkan klaim ke rekening nasabah jika datanya akurat (Rizkia, 2023).

Pada sebuah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lubis dan Syahriza (2022:211) menyatakan bahwa faktor complain yang mempengaruhi klaim nasabah adalah masalah komunikasi eksternal. Sedangkan penelitian yang Berthama (2014:44) menyatakan bahwa ada lima faktor penyebab dalam complain, yaitu faktor produk, harga atau biaya, pelayanan, emosional, dan manajemen.

Hal ini mengakibatkan adanya ketidaksesuaian antara temuan penelitian dengan keadaan sebenarnya. *Gap* ini dapat dimanfaatkan oleh penulis untuk menjawab pertanyaan apakah faktor complain nasabah disebabkan oleh komunikasi eksternal atau faktor produk, harga atau biaya, pelayanan, emosional, dan manajemen yang harus diteliti.

Karena tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan utama dalam asuransi adalah pengajuan klaim oleh pemegang polis. Permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran sesuai dengan ketentuan polis dikenal dengan istilah klaim asuransi. Klaim asuransi diajukan, ditinjau oleh perusahaan asuransi, dan disetujui sebelum dibayarkan kepada nasabah. Tujuan dari klaim asuransi adalah memberikan manfaat kepada nasabah (pemegang polis) sesuai dengan ketentuan polis asuransi (Astrin, 2013).

Observasi telah dilakukan pada bulan desember dengan salah seorang staff asuransi takaful keluarga representative office akraman agency, menyatakan bahwa tidak terlalu banyak nasabah yang memberikan keluhan ataupun complain kepada pihak asuransi takaful keluarga. Hanya 20% hingga 30% nasabah yang dianggap memiliki perasaan negatif terhadap asuransi takaful keluarga. Timbulnya respon negatif yang biasanya terjadi yaitu hanya pada saat melakukan klaim pada produk takafulink. Takafulink yaitu suatu program unggulan yang bertujuan, Memberikan manfaat perlindungan kesehatan jiwa, secara menyeluruh serta membantu nasabah untuk berinvestasi secara optimal untuk kesenjangan masa depan atau mempersiapkan dana hari tua. Dengan produk takafulink ini iuran yang dibayar akan diinvestasikan, hal ini merupakan usaha dari para nasabah untuk mendapatkan keuntungan yang lumayan. Tetapi ini dilakukan sesuai dengan tingkat saham yang diinvestasikan. Sejumlah nasabah memesan kembali polis tersebut setelah mengaku mendapat untung besar dari kenaikan saham, dan sejumlah konsumen mengajukan complain ketika nasabah melakukan klaim pada saat saham mengalami penurunan, peristiwa ini disebabkan jumlah dana yang diterima tidak sesuai dengan iuran yang telah mereka bayarkan (Rizkia, 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trisnawati (2015) tentang Pengaruh Penanganan Complain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik, yang menyatakan bahwa Penanganan Complain berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pasien. Akan tetapi juga terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tidak selamanya penanganan complain berpengaruh positif dan signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Alfiyah (2018) tentang Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap

Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Penelitian tersebut menyatakan bahwa penanganan keluhan masuk dalam kategori rendah dengan jumlah persentase 43,1%. Perbedaan ini disebabkan karena bentuk pekerjaan yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dan menuangkannya ke dalam judul **“Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency).”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam suatu penelitian, fokus penelitian hendaknya memastikan bahwa cakupan penelitian tidak terlalu luas dan terarah. Fokus penelitian sering kali dilakukan untuk mengidentifikasi hasil yang tidak diharapkan dan menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibahas. Dengan demikian pada fokus penelitian ini adalah pada faktor-faktor complain nasabah dalam klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian dalam latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana proses klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency?
2. Bagaimana implementasi teknologi dalam penanganan klaim?
3. Apakah terdapat complain nasabah terkait proses klaim asuransi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency
2. Untuk mengetahui implementasi teknologi dalam penanganan klaim
3. Untuk mengetahui complain nasabah terkait proses klaim asuransi

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis, dapat memberikan informasi lebih detail mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keluhan nasabah dalam klaim asuransi PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.
2. Bagi Perusahaan, diharapkan perusahaan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor complain nasabah dalam klaim Asuransi PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency dengan melihat hasil analisis data.
3. Bagi pihak lain, dapat menjadi acuan atau bahkan penambah referensi khususnya untuk menganalisis topik – topik yang mengenai dengan faktor – faktor complain nasabah dalam klaim asuransi PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.

#### **F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Dalam skripsi ini, guna menjawab permasalahan yang lebih relevan dan bermakna dalam kaitannya dengan bahasan yang telah dibahas di atas, maka penulis akan mengkaji berbagai karya ilmiah dan penelitian terdahulu yang masih relevan dengan permasalahan yang kini menjadi tujuan penelitian. Berdasarkan penelusuran pustaka yang penulis lengkapi, terdapat beberapa karya tulis ilmiah yang relevan dengan

penelitian yang akan penulis lakukan. Diantara karya ilmiah tersebut adalah:

Pertama, Skripsi yang diteliti oleh Trisnawati (2015) Jurusan Manajemen Kelembagaan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, dengan judul pengaruh penanganan complain terhadap kepuasan pasien dirumah sakit semen gresik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan complain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penanganan complain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor yang paling signifikan mempengaruhi penanganan complain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor yang paling rendah signifikan mempengaruhi penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penanganan complain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gresik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti mempunyai kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pemahaman yang lebih baik mengenai keluhan. Namun, ada juga perbedaannya. Penelitian diatas membahas tentang pengaruh penanganan complain dalam penelitian, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tidak membahas pengaruh penanganan complain.

Kedua, Skripsi yang diteliti oleh Windarti (2013) Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan judul Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan

Pelayanan Prima Pada Bagian *Customer Service* PT Telkom Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Penerapan manajemen complain pada bagian *customer service* PT Telkom Surakarta; (2) Respon pelanggan terhadap penerapan manajemen complain; (3) Tantangan dan solusi yang ditawarkan PT Telkom dalam menerapkan manajemen complain kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen komplain di *Customer Service* PT Telkom Surakarta meliputi tahap perencanaan, yaitu perencanaan kebijakan, perencanaan program, perencanaan kerja, tahap pengorganisasian, tahap operasional proses penanganan keluhan dan tahap pengawasan dan respon pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen komplain adalah terdapat pelanggan yang merasa puas karena komplain yang disampaikan telah ditangani secara cepat dan petugas yang melayani telah menunjukkan sikap yang professional.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penulis adalah terletak pada objek penelitian. Jika penelitian terdahulu meneliti penerapan manajemen komplain pada bagian *customer service* PT. Telkom Surakarta, sedangkan obyek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah bagaimana faktor komplain nasabah dalam klaim asuransi PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.

Ketiga, Jurnal yang diteliti oleh Indriyani dan Mardiana (2016) Jurusan Manajemen STIE Mitra Lampung, yang berjudul Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) mempengaruhi kepercayaan dan komitmen mahasiswa dengan metode penelitian *explanatory research* dan



melakukan survey terhadap mahasiswa di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa kebugaran jasmani, ketangguhan mental, koordinasi sehari-hari, empati, dan jaminan semuanya berdampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat kesamaan, yaitu sama – sama meneliti tentang complain. Namun terdapat perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh penanganan keluhan (Complain Handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi complain nasabah dalam klaim asuransi.

Keempat, Jurnal yang diteliti oleh Berthama (2014) Jurusan Magister Manajemen Fakultas dan Bisnis Islam Universitas Sam Ratulangi yang berjudul Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. ujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor pasti penyebab keluhan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima faktor dalam penyebab keluhan konsumen adalah : faktor produk , harga atau biaya, pelayanan , emosional , dan manajemen . Kelima faktor harus dipertimbangkan oleh PT . Pegadaian ( Persero ) Cabang Karombasan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penulis, khususnya pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu melakukan analisis faktor-faktor complain nasabah pada PT. Pegadaian (Persero), sedangkan obyek

penelitian penulis pada faktor – faktor complain nasabah dalam klaim asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency.

Kelima, Skripsi yang diteliti oleh Sepyarina (2019) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan hasil pengujian statistik dan analisis pembahasan baik secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terdapat kesamaan yaitu sama – sama membahas tentang complain nasabah. Namun perbedaannya adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk murabahah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi complain nasabah dalam klaim asuransi. Dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode regresi linier berganda.

## **G. Kerangka Pemikiran**

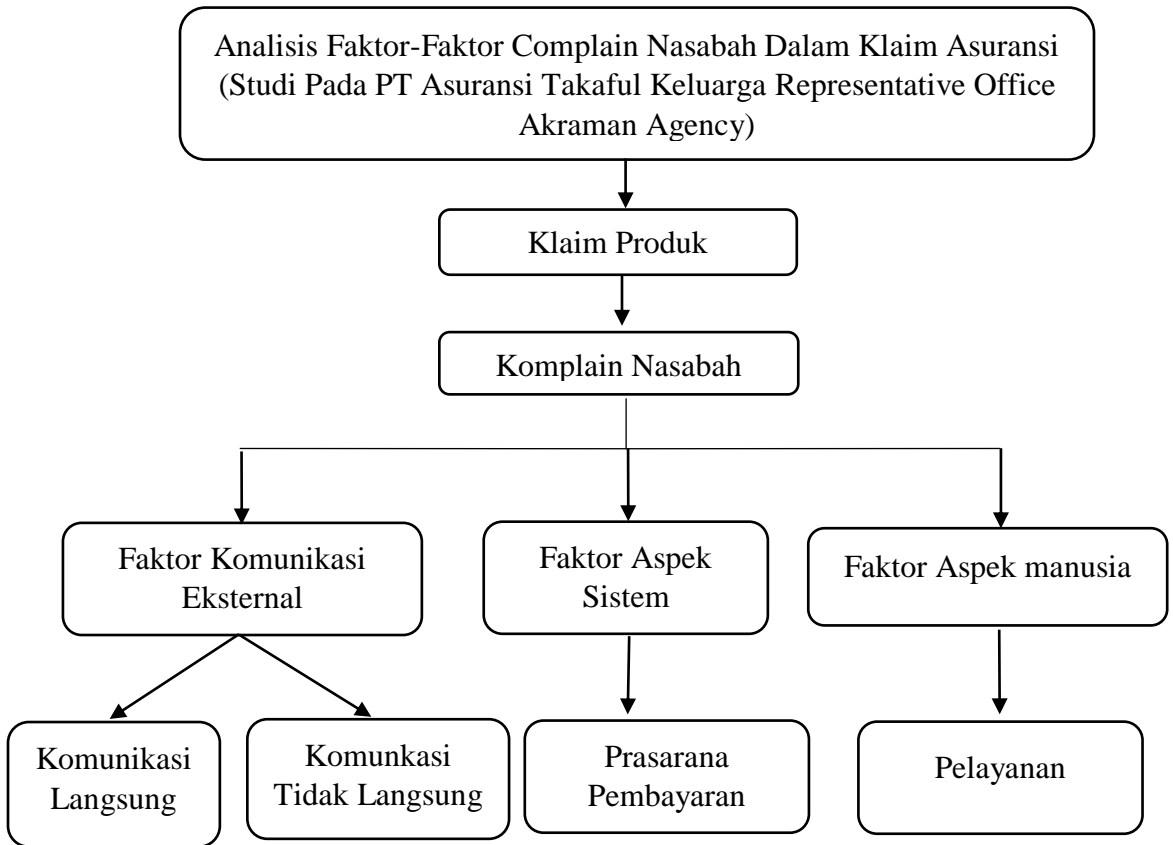
Dalam rangka mengurangi resiko yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang, dengan kondisi ekonomi maupun ancaman bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, maka hal ini menuntut manusia untuk lebih cerdas lagi dalam menghadapinya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengalihkan resiko yaitu melalui perjanjian pertanggungan yang sering disebut atau dikenal dengan kata asuransi.

Salah satu produk asuransi syariah yang diminati di PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah produk takafullink. Takaful link yaitu program unggulan yang direncanakan untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk tujuan masa depan yaitu persiapan hari tua.

Dengan produk takafullink ini premi yang dibayarkan akan diinvestasikan ini merupakan upaya nasabah untuk mendapatkan keuntungan yang tidak sedikit. Namun hal ini dilakukan sesuai dengan tingkat saham yang diinvestasikan.

Jadi, faktor complain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Permasalahan timbul ketika ingin melakukan klaim pada saat saham sedang mengalami penurunan maka hal inilah yang membuat nasabah menyampaikan keluhan atau komplain, peristiwa ini disebabkan jumlah uang yang mereka terima tidak sesuai dengan premi yang telah mereka bayarkan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komplain nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency antara lain :

1. Faktor komunikasi eksternal merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya informasi baik itu komunikasi langsung maupun tidak langsung.
2. Faktor aspek sistem merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya prasarana pembayaran seperti pembayaran yang belum bisa dilakukan melalui indomaret atau alfamart.
3. Faktor aspek manusia merupakan faktor yang terjadi karena kurangnya pelayanan terhadap nasabah seperti tidak profesionalnya staff asuransi saat nasabah menghubungi untuk mencari informasi. Komplain atau keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Maka pentingnya usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat berpengaruh besar terhadap suatu perusahaan asuransi syariah dalam rangka memaksimalkan dan mengembangkan potensi asuransi syariah.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

#### **a) Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency Jl. Raya Cilegon No.517, Drangong, Taktakan, Kota Serang, Banten 42162, Indonesia, Telp: +62 877-7431-9093.

#### **b) Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 dan dilanjutkan melalui pelaksanaan laporan penelitian data yang akan dilakukan observasi dan wawancara dengan staff di PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency, penelitian ini dilakukan mulai dari penyusunan proposal penelitian hingga pelaksanaannya dari laporan penelitian.

## **2. Jenis Penelitian**

Penulis melakukan penelitian sebagai bagian dari penelitian kualitatif, dan menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Dalam hal ini tujuan peneliti adalah untuk mengungkapkan metode yang digunakan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency dalam menganalisis faktor-faktor complain nasabah dalam klaim asuransi.

## **3. Sumber Data**

Topik di mana informasi dapat diperoleh adalah sumber data untuk penelitian ini. Sumber data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini.

- a) Sumber data primer atau yang paling penting dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Karyawan PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency dijadikan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.
- b) Data sekunder mengacu pada informasi yang telah disiapkan (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan oleh berbagai perusahaan, seperti buku, majalah, jurnal, dan sumber informasi lain mengenai topik yang dibahas.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

### **a) Observasi**

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data sistematis terhadap objek penelitian baik langsung maupun tidak langsung (Hardani, 2020: 123). Peneliti melakukan pengamatan ini dalam upaya mengumpulkan data. Dengan mendatangi langsung tempat penelitian, peneliti melakukan observasi tersebut dalam upaya mencari data yang relevan dengan penelitian (Dini, 2020).

b) Wawancara

Penulis menyiapkan panduan wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebelumnya mengenai judul penelitian, yang akan digunakan pada saat wawancara. Untuk membantu proses wawancara, pedoman wawancara berisi penjelasan mengenai survei (Koentjaraningrat, 1985:206). Pembahasan ini dilakukan dengan pihak-pihak yang menyetujui dan terkait. Peneliti berusaha mengumpulkan informasi rinci mengenai permasalahan complain dari nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency yang telah mengajukan klaim dan melakukan complain, serta dari perwakilan perusahaan (Staf).

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan dokumen dan bukan bahan kajian sebenarnya. Catatan peristiwa disebut dokumentasi. Tulisan, karya seni, atau karya monumental seseorang semuanya dapat dianggap sebagai dokumen.

## 5. Teknik Analisis Data

Tujuan dari pendekatan analisis data adalah agar data yang diperoleh dan dianalisis lebih mudah dipahami. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat menulis dengan cara tertentu, kemudian menunjukkan arah tertentu, dan menafsirkan hasilnya sesuai dengan tujuan penggunaan data. Untuk melakukan penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman.

a) Data Reduksi (Data Reduction)

Ini adalah bagian analisis data ketika data ditekankan, dipadatkan, dan difokuskan untuk menarik kesimpulan.

b) Penyajian Data (Data Display)

Fakta-fakta yang diberikan sedemikian rupa sehingga memberikan pemahaman menyeluruh tentang apa yang terjadi dan kesimpulan investigasi yang potensial.

c) Data Verifikasi (Data Verification)

Langkah ini melibatkan peninjauan pengumpulan data asli untuk menganalisis data yang dikumpulkan secara kualitatif dan mengembangkan kesimpulan.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Secara sistematis, penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dengan sub-sub bagian, hal ini dimaksud untuk memberikan kemudahan baik bagi penulis dalam membuatnya dan juga memudahkan para pembaca untuk mempelajarinya, dengan perincian sebagai berikut :

Pada bab pertama: Pendahuluan, penjelasan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Pada bab kedua: Kajian teoritis ini menjelaskan dari beberapa teori yang dipakai untuk melandasi penelitian ini dari berbagai sumber-sumber referensi buku, skripsi, dan jurnal yang mendukung kajian.

Pada bab ketiga: Gambaran umum objek penelitian yang menjelaskan tentang Sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi, misi, dan produk.

Pada bab keempat: Hasil penelitian dan Analisis yang terdiri dari deskripsi penelitian, temuan penelitian dan juga pembahasan dari hasil penelitian.



Pada bab kelima: kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan kepada penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.