

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam rangka memperoleh kebenaran ilmiah. Untuk memperoleh kebenaran tersebut, diperlukan adanya suatu metode penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.¹

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode *postpositivistik* karena berlandaskan pada filsafat *postpositifisme*. Metode ini disebut juga sebagai metode *artistic*, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan

¹ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015), cet. 1, h.27

dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.²

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori.

Menurut Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada penganutan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan oleh para peneliti dengan cara yang berbeda. Penelitian kualitatif memulai kerjanya dengan memahami gejala-

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 7-8

gejala yang menjadi pusat perhatiannya. Dengan jalan menceburkan dirinya (melakukan *participant observation*) ke dalam medan dengan pikiran seterbuka mungkin serta membiarkan inpresi timbul. Selanjutnya peneliti mengadakan *check and recheck* dari suatu sumber dibandingkan dengan sumber lain sampai peneliti merasa puas dan yakin bahwa informasi yang dikumpulkan itu benar.³

Metode penelitian kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode *ethnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.⁴

³ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 40

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h.

Metode penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).⁵

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h.

TABEL 1.1
KARAKTERISTIK METODE KUALITATIF

A. Desain	<ul style="list-style-type: none"> a. Umum b. Fleksibel c. Berkembang, dan muncul dalam proses penelitian
B. Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif b. Menemukan teori c. Menggambarkan realitas yang kompleks d. Memperoleh pemahaman makna
C. Teknik pengumpulan data	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Participant Observation</i> b. <i>In dept interview</i>

	<ul style="list-style-type: none"> c. Dokumentasi d. Triangulasi
D. Instrument penelitian	<ul style="list-style-type: none"> a. Peneliti sebagai instrument (<i>human instrument</i>) b. Buku catatan, <i>tape recorder</i>, kamera, <i>handycam</i> dan lain-lain.
E. Data	<ul style="list-style-type: none"> a. Deskriptif kualitatif b. Dokumen pribadi, catatan lapangan, ucapan dan tindakan responden, dokumen dan lain-lain.
F. Sampel/sumber data	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecil b. Tidak representatif

	<p>c. <i>Purposive, snowball</i></p> <p>d. Berkembang selama proses penelitian</p>
G. Analisis	<p>a. Terus menerus sejak awal sampai akhir penelitian</p> <p>b. Induktif</p> <p>c. Mencari pola, model, tema, teori</p>
H. Hubungan dengan responden	<p>a. Empati, akrab supaya memperoleh pemahaman yang mendalam</p> <p>b. Kedudukan sama bahkan sebagai guru, konsultan</p>

	<p>c. Jangka lama, sampai datanya jenuh, dapat ditemukan hipotesis atau teori</p>
<p>I. Usulan desain</p>	<p>a. Singkat, umum bersifat sementara</p> <p>b. Literatur yang digunakan bersifat sementara, tidak menjadi pegangan utama</p> <p>c. Prosedur bersifat umum, seperti akan merencanakan tour/piknik</p> <p>d. Masalah bersifat sementara dan akan ditemukan setelah</p>

	<p>studi pendahuluan</p> <p>e. Tidak dirumuskan hipotesis, karena justru akan menemukan hipotesis</p> <p>f. Fokus penelitian ditetapkan setelah diperoleh data awal dan lapangan</p>
J. Kapan penelitian dianggap selesai?	Setelah tidak ada data yang dianggap baru/jenuh
K. Kepercayaan terhadap hasil penelitian	Pengujian kredibilitas, depenabilitas, proses dan hasil penelitian ⁶

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h. 14-15

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Life Kantor Cabang Pandeglang serta rumah ahli waris. Sedangkan pelaksanaan penelitian dijadwalkan pada bulan Januari-April 2021.

C. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian, meliputi : sejarah singkat berdirinya, Visi dan Misi, budaya kerja, struktur organisasi, dan pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelesaian Klaim.

Dan untuk sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer

Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain.⁷ Adapun yang menjadi sumber data primer ialah petugas *Bancassurance Financial Advisor (BFA) BRI Life Kantor Cabang Pandeglang* dan ahli waris yang telah melakukan prosedur klaim.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.⁸ Dalam penelitian ini dokumen dan polis peserta merupakan data sekunder.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data penelitian ini, yaitu dengan teknik :

⁷ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 247

⁸ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*,..., h. 247

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi BRI Life Kantor Cabang Pandeglang dan juga ke alamat rumah ahli waris untuk mendapatkan dan mengumpulkan data-data yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Observasi atau pengamatan langsung

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan mendatangi narasumber yakni pada BRI Life Cabang Pandeglang dan rumah ahli waris yang telah melakukan prosedur klaim, hal ini bertujuan untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan tema penelitian.

3. wawancara

wawancara bersama petugas *Bancassurance Financial Advisor* (BFA) BRI Life kantor Cabang Pandeglang dan ahli waris yang telah melakukan prosedur klaim produk Davestera Optima Syariah.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁹ Menurut Nazir (1999) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil beratap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide. Kegunaan teknik wawancara ini ialah untuk mendapatkan data dari tangan pertama atau primer.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.¹⁰ Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku,

137 ⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h.

149 ¹⁰ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*..., h.

surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.¹¹

5. Riset Kepustakaan (*Liberary Research*)

Riset Kepustakaan (*Liberary Research*) yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, menganalisa buku-buku serta menelusuri berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini, serta literatur lain untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, berupa buku-buku, majalah-majalah ilmiah yang diterbitkan secara berkala, kisah-kisah sejarah, dokumen-dokumen dari materi perpustakaan lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyusunan penelitian ini.

¹¹ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian, ...*, cet. 1, h.66

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹²

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif. Teknik analisis data deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk kegiatan pengolahan data dengan cara memberikan deskripsi dan memberikan gambaran pada setiap sumber data penelitian yang telah dikumpulkan oleh seorang peneliti di lapangan.¹³

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h. 244

¹³ Diambil <https://penelitianilmiah.com/macam-teknik-analisis-data/> pada tanggal 18 April 2021, pukul 21.08 WIB