

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini, terdiri dua variabel yang menjadi objek penelitian tersebut yaitu Peranan Agen (X1) dan Penyelesain Klaim (X2) pada produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) (y). Penelitian ini dilakukan pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang Banten. PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang terletak di Tangcity Business Park Blok A-23, Jl Jend. Sudirman No.1, Babakan, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian ini suatu kegiatan ilmiah yang terencana, sistematis, terstruktur dan mempunyai tujuan baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori-teori. Terencana karena waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.¹ Metodologi penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim asuransi produk Brilliance Hasanah Sejahtera pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang.

¹ Conny R Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010 hal. 5

C. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yang berarti penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan telah dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.² Menurut Creswell (2008) yang dikutip Conny R Semiawan dalam bukunya “Metode Penelitian Kualitatif” mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral.³

Dilihat dari segi jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan suatu subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga dan lainnya) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagainya.⁴ Selain itu juga penelitian ini bersifat penelitian lapangan (*field research*) karena peneliti harus terjun langsung kelapangan, terlibat dengan masyarakat setempat.⁵

D. Sifat Penelitian

Dilihat dari segi sifatnya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif, artinya penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan

² Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Bandar Maju, 2009), Hal. 32.

³ Conny R Semiawan, *Metode...*, Hal. 7.

⁴ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Di Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), Hal. 63

⁵ Conny R Semiawan, *Metode...*, Hal. 9.

menjelaskan hal-hal yang terkait dengan atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara faktual dan cermat.⁶ Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan- kesimpulan yang berlaku secara umum.⁷

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Suatu bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan yang baik.⁸ Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

2. Sumber Data

Peneliti mencari dan mengumpulkan sumber data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat data primer (utama) dan data sekunder (pendukung).

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan sumber pertama yaitu hasil wawancara yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Adapun yang terlibat secara langsung sebagai sumber

⁶ Sariffudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Hal. 7

⁷ Sutrisno Hadi, *Metode Research 1*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 2011), Hal. 3.

⁸ Vicarious, Aries Susanto, *Strategi Dan Langkah-Langkah Penelitian*, (Pekalongan, Graha, 2011), Hal. 54

data primer disini antara lain digunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data ini langsung bersumber dari agen PT. Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang.

b. Data Sekunder

Data sekunder sumber yang memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang berupa manusia dengan cara wawancara atau benda (majalah, buku, koran, dll).⁹ Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari informasi-informasi atau hasil penelitian yang disediakan oleh unit atau lembaga-lembaga yang ada, buku referensi, media massa, internet, dan lainnya yang menunjang dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya dilakukan proses analisis terhadap data yang telah dikumpulkan sehingga data yang ada akan saling melengkapi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini yang memperoleh data relevan tentang peran agen dalam membantu penyelesaian klaim terhadap produk brilliance hasanah sejahtera (BHS) PT. Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang, maka ada ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal.225

1. Observasi

Observasi terhadap situasi dan pandangan sosial adalah metode favorit lain sebagai salah satu teknik pengumpulan data sosial. Metode observasi adalah langkah awal bagi observasi partisipan yang lebih luas.¹⁰ Observasi merupakan suatu proses seperti perilaku subjek (orang), benda, atau pun kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu perbincangan, seni bertanya dan mendengar. Wawancara bukanlah sebuah perangkat netral dalam memproduksi realitas. Dalam konteks ini berbagai jawaban diutarakan. Jadi metode ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik personal ras, kelas sosial, kesukuan dan gender.¹¹ Wawancara ini dilakukan dalam penelitian mewawancarai seorang agen pada perusahaan PT. Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun melalui

¹⁰ Lincoln, Y. S., Denzin, N. K. (Eds.). (2000). *The Handbook Of Qualitative Research*. Sage, hal. 496

¹¹ Lincoln, Y. S., Denzin, N. K. (Eds.). (2000). *The Handbook Of Qualitative Research*. Sage, Hal. 495

dokumentasi.¹² Melalui metode ini peneliti mencari data-data yang berkaitan dalam skripsi ini sebagai pendukung dari data wawancara tersebut.

4. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku dan jurnal yang membahas dan berhubungan dengan objek penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian suatu peralatan yang sering digunakan untuk mengelola, memperoleh dan menginterpretasikan informasi dari pada responden yang dilakukan pada pola pengukuran yang sama. Instrumen penelitian ini adalah dengan cara menyajikan pertanyaan-pertanyaan sebagai bahan wawancara penelitian dengan calon responden atau informan yang ada di teori.

Pertanyaan-pertanyaan wawancara peneliti skripsi “Peranan Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Terhadap Produk Brilliance Hasanah Sejahtera PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang” sebagai berikut:

1. Apakah ada kendala selama ini tentang kinerja Agen?
2. Bagaimana peran Agen di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?

¹² Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan, 2005), Hal. 106

3. Apakah ada pengembangan diri dan pelatihan Agen yang dilaksanakan oleh PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
4. Bagaimana sistem keagenan di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
5. Siapakah pengguna mayoritas produk Brilliance Hasanah Sejahtera di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
6. Apa alasan nasabah memilih menggunakan produk Brilliance Hasanah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
7. Apakah ada kendala selama ini terkait proses klaim di produk Brilliance Hasanah Sejahtera di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
8. Bagaimana peranan agen asuransi terhadap Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
9. Bagaimana prosedur pengajuan klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
10. Bagaimana peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan oleh peneliti dalam melakukan analisis data yaitu menggunakan kualitatif yaitu dengan cara:

1. Menganalisis seluruh data yang terkumpul melalui wawancara (*interview*). Dalam menganalisis data dilakukan secara deskriptif dan relatif. Deskriptif sebuah yang menerangkan pada objek penelitian yang kita teliti secara teliti lebih dalam dengan menambahkan interpretasi dan persepsi pada objek yang diteliti atau yang sedang dikaji.
2. Dilakukan dengan reduksi data yaitu, menyeleksi data dengan memilih bagian point penting nya saja atau dirangkum dengan secara jelas dari inti penelitian tersebut dan tetap berada didalam hasil penelitian yang kita teliti akan lebih fokus.
3. Mengumpulkan data sesuai kategori dengan menyesuaikan objek kajian yang akan di analisa yang diperlukan dan hasil reduksi.
4. Menarik kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proposisi.

