

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mencari masalah dengan cara induktif. Peneliti harus datang ke latar penelitian, berada disana dalam waktu yang memadai dan menggali masalah menggunakan cara berinteraksi dengan para partisipan yaitu subjek pemilik realitas yang akan diteliti.¹ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari lapangan dengan mengadakan penelitian secara langsung pada PT. AJS Bumiputera Kudus.

Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu hal masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya. Data atau informasi itu dapat berbentuk gejala yang sedang berlangsung, reproduksi ingatan, pendapat yang bersifat teoritis atau praktis dan lain-lain. Dengan demikian jelas bahwa penelitian kualitatif bersifat induktif, karena bertolak dari data yang bersifat individual atau khusus, untuk merumuskan kesimpulan umum.² Data yang dihasilkan bersifat deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.³ Penelitian kualitatif juga termasuk jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.⁴

¹Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 41.

²Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 176.

³Sonny Leksono, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 196.

⁴Anslem Strauss, Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 4.

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai sumber data, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau deduktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁵

B. Sumber Data

Sebelum kegiatan penelitian dilaksanakan perlu ditentukan sumber data yang akan dijadikan sebagai bahan laporan yaitu dari mana data itu diperoleh sehingga peneliti akan lebih mudah untuk mengetahui masalah yang akan diteliti.⁶ Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian. Data ini mempunyai peranan untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah.⁷ Sesuai dengan latar belakang masalah, maka sumber data dalam penelitian ini yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama.⁸ Data berupa tentang masalah yang akan diteliti diperoleh dari hasil observasi (pengamatan) dan wawancara. Peneliti mengamati langsung kinerja karyawan dan kualitas

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), 9.

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 8.

⁷ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 57.

⁸ Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*. (Bandung: Mandar Maju, 2002), 73.

pelayanan dalam melayani nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus. Dan peneliti melakukan wawancara dengan manajer, Agency Director Kudus 1, Agency Director Kudus 2, Agency Director Kudus 3, wakalah, nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Walaupun dikatakan bahwa sumber diluar kata dan tindakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁹ Atas dasar itu maka peneliti mencari sumber data dari berbagai buku dan laporan tentang kegiatan lembaga keuangan syariah. Dan untuk menunjang penelitian ini, penulis mengumpulkan informasi, baik berupa teori-teori, maupun konsep-konsep yang telah dikumpulkan oleh para ahli, yang ada pada sumber kepustakaan.

C. Lokasi Penelitian

Untuk melakukan suatu penelitian, perlu adanya masalah yang terjadi, tanpa adanya masalah penelitian tidak bisa dilakukan. Disamping masalah harus ada juga tempat atau lokasi yang diteliti. Lokasi penelitian ini adalah di PT. AJS Bumiputera Kudus. Alasan peneliti mengadakan penelitian di PT. AJS Bumiputera Kudus karena kurangnya kinerja dan kualitas pelayanan yang baik dalam nasabah.

⁹Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 113.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Ketiga unsur diatas sangat berpengaruh terhadap teknik pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setingnya data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*).¹⁰ Untuk memperoleh data yang diperlukan dan berkualitas, maka peneliti harus mampu menetapkan metode pengumpulan data yang cocok (*pas*).¹¹

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Metode wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung. Pedoman wawancara digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Wawancara harus dilakukan secara partisipatif, yaitu adanya keterbukaan, berdasarkan pedoman, mendalam, direncanakan dan dipersiapkan, dikondisikan dalam suasana terbuka, nyaman, mudah, dan pantas untuk dikomunikasikan.¹²

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 2001), 129.

¹¹Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), 118.

¹²Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 129-130.

Macam-macam wawancara (*interview*) sebagai berikut:

a. Wawancara terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.¹³

b. Wawancara Semiterstruktur (*Semistruktur Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.¹⁴

c. Wawancara tak Berstruktur (*Unstructure Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.¹⁵

Peneliti dalam memperoleh informasi dan data menggunakan jenis wawancara terstruktur. Hal ini agar pelaksanaan wawancara lebih tersrtuktur dengan pertanyaan yang disiapkan pewawancara kepada

¹³Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 130.

¹⁴Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, (Malang: Universitas Muuhammadiyah Malang, 2004), 72.

¹⁵Sugiyono, *Op.Cit*, hlm.132.

narasumber serta dapat memperoleh data yang jelas di PT. AJS Bumiputera Kudus.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah observasi langsung. Observasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. ¹⁶Sutrisno Hadi sebagaimana dikutip oleh Sugiono mengatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁷

Menurut Nawawi dan Martini, observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Artinya peneliti hanya berperan sebagai pengamat dan menafsirkan setiap kejadian dan fenomena yang terjadi di tempat penelitian. Observasi juga dapat dikatakan sebagai teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya.¹⁸

Adapun yang peneliti amati adalah kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan dalam melayani nasabah khususnya dalam PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Selain itu peneliti juga mengamati seluruh kegiatan yang dilakukan PT. AJS Bumiputera Kudus dalam menjalankan kegiatannya. Sedangkan data yang peneliti gali adalah data-data yang dimiliki PT. AJS Bumiputera Kudus seperti dokumen PT. AJS Bumiputera Kudus, profil

¹⁶Riduwan, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, (Bandung: ALFABETA, 2005), 30.

¹⁷Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, cet.16, (Bandung: Alfabeta, 2013), 15.

¹⁸Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, (Yogyakarta: BPFY-YOGYAKARTA, 2004), 89-90.

dalam bentuk video maupun tulisan, data penerimaan anggota baru, dan lain sebagainya terutama data yang berkaitan dengan kinerja dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Namun demikian, dalam menggali informasi sesuai dengan tujuan penelitian tidak semudah yang dibayangkan, karena setiap informan memiliki pandangan, sikap, serta pengalaman yang berbeda. Hal ini menuntut kepada peneliti untuk betul-betul cermat dan cerdas dalam menafsirkan dan memaknai setiap informasi yang peneliti peroleh.

3. Dokumentasi

Pada teknik ini peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, di mana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.

E. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan melakukan sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan

meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu sebagai berikut:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara.

c. Triangulasi waktu

Data yang dikumpulkan dalam waktu wawancara digunakan peneliti dengan cara waktu pagi sampai dengan siang.

4. Member check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Proses pengecekan melalui diskusi dan wawancara, dengan diskusi ini, informan bisa memahami temuan peneliti. Selain itu apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin dipercaya.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹⁹ Setelah data-data terkumpul, selanjutnya data disusun secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif. Analisis dapat dilakukan melalui metode-metode sebagai berikut:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu. Setelah semua data terkumpul maka peneliti membuat rangkuman inti tentang kinerja dan kualitas pelayanan yang diterapkan di PT AJS Bumiputera Kudus.

2. Display data

Display data digunakan agar peneliti dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian itu. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail. Membuat display ini juga merupakan analisis. Penulis menyusun data dalam satuan-satuan atau mengorganisasikan pokok-pokok pikiran tersebut dengan cakupan fokus penelitian yaitu Kinerja dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus

3. Mengambil kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat singkat dengan

¹⁹Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 90.

mencari data baru, dapat pula lebih mendalam bila penelitian dilakukan oleh suatu team untuk mencapai inter-subjective consensus yakni persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas atau comfirmability.²⁰ Dalam pengambilan kesimpulan penulis mengadakan pemeriksaan kebenaran data atau memberi makna pada hasil penelitian dengan cara menghubungkan ke teori.



²⁰S.Nasution, *Metode Penelitian Naturakistik-Kualitatif*, (Bandung: TARSITO, 2002), 128-130.