

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹ Berdasarkan tempat penelitian yang dilakukan di AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, penelitian ini digolongkan ke dalam jenis deskriptif. Dimana dalam penelitian ini peneliti harus terjun langsung ke lapangan dan langsung terlibat dengan nasabah.

Dalam hal ini penelitian kualitatif diharapkan dapat mendeskripsikan atau menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis mengenai Implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat dimana penelitian dilakukan yang nantinya digunakan untuk memperoleh data atau keterangan terkait dengan hal yang akan peneliti lakukan. Penelitian ini dilaksanakan pada lokasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dan para nasabah AJB

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, Anggota IKAPI, 2012), hlm. 4

Bumiputera 1912 KC Blitar yang beralamatkan di Jl. Jaksa Agung Suprpto 3, Kota Blitar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dengan adanya sektor asuransi di Kota Blitar dapat meningkatkan nasabah dan peningkatan pelayanan prima. Dengan ditetapkannya lokasi, akan dapat lebih mudah untuk mengetahui dimana tempat suatu penelitian akan dilakukan.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrumen kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan yaitu AJB Bumiputera 1912 KC Blitar untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan, dengan cara menggali informasi sebanyak-banyaknya dari pegawai AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, agen, dan nasabah dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang rinci dan teratur yang terkait dengan fokus penelitian. Sehingga data yang didapatkan secara valid dan dapat dipertanggungjawabkan baik itu berupa lisan maupun tulisan.

Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan, diantaranya: Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode kualitatif menyajikan

secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.²

D. Data dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.³ data juga dapat diartikan suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, dan diperoleh melalui suatu metode atau instrumen pengumpulan data.⁴

Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sesuai dengan data yang diperlukan maka data tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.⁵ Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,, hlm. 9

³ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.

⁴ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hal. 8

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University, 2005) hal. 128

pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁶ Di bawah ini akan dijelaskan beberapa hal yang termasuk data primer yaitu:

- a. *Person* merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara wawancara secara mendalam kepada Pimpinan dan Staff Administrasi AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.
- b. *Place* merupakan sumber data yang diperoleh dari gambaran, tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Peneliti menjelaskan gambaran situasi dan kondisi dari objek yang diteliti yaitu AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.
- c. *Paper* merupakan sumber data yang menyajikan tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol lain.⁷ Data ini diperoleh melalui dokumen yang berupa buku, grafik, dan foto yang diperoleh dari AJB Bumiputera 1912 KC Blitar.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer.⁸ Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek peneliti. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁹ Dilihat dari sumber data bahan tambahan yang berasal

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 91

⁷ *Ibid*, hal. 129

⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hal. 128

⁹ *Ibid*, hal. 91

dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Terkait dengan sumber data sekunder peneliti menggunakan buku, majalah, artikel, arsip yang membahas tentang implementasi *good corporate governance* dalam pelayanan penyelesaian klaim.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, dikenal dengan beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut antara lain:

a. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust (kepercayaan) sebagai landasan utama dalam proses memahami.¹⁰

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan melakukan wawancara dan bertatap muka secara langsung dengan kepala kantor AJB Bumiputera 1912 KC Blitar, staf administrasi, staf klaim, agen, dan para nasabah untuk diberikan beberapa pertanyaan terkait hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Diusahakan dalam hal ini peneliti mewawancarai pihak-pihak yang dianggap dapat membantu

¹⁰ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan data Kualitatif*, hal. 31

dalam penelitian ini, sehingga data yang diperoleh bisa valid dan lengkap.

b. Observasi

Observasi di definisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.¹¹ Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.

c. Dokumen

Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan melihat catatan tertulis dan dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi. Yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, rapat dan sebagainya.¹² Dokumen ini akan peneliti gunakan sebagai alat penguat data yang diperoleh dari AJB Bumiputera 1912 KC Blitar berupa foto atau hal-hal lain seperti tulisan yang terkait dengan dokumentasi dan berisi tentang beberapa kegiatan yang dilakukan di perusahaan tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumen-dokumen dan hasil observasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang

¹¹ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, hlm. 131

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm. 202

akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹³

Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, antara lain:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan meringkas, memilah, dan memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data yang diperoleh di lapangan. Setelah direduksi data yang ditampilkan akan lebih jelas dan lebih mudah data yang dikumpulkan. Jadi, reduksi data bisa juga diartikan sebagai bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam sebuah cara dengan kesimpulan akhir dan digambarkan serta diversifikasikan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman dalam Rokhmat Subagiyo mengartikan penyajian data atau pemaparan data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, gambaran dalam bentuk narasi lengkap yang untuk selanjutnya memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data disusun berdasarkan pokok-pokok yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan dengan menggunakan kalimat dan bahasa peneliti yang

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,*, hlm. 244

merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca, akan bisa mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan (*Concluison Drawing*)

Penarikan simpulan merupakan komponen analisis yang memberikan penjelasan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Simpulan yang diperoleh dari penyajian data bersifat sementara sebab masih terus berkembang sejalan dengan penemuan data baru. Hal ini penting untuk mendapatkan simpulan akhir yang dapat dipertanggungjawabkan baik secara akademis maupun secara keilmuannya.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Agar data yang diperoleh dari lokasi penelitian bisa memperoleh keabsahan, maka yang harus dilakukan yaitu:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan menjadikan peneliti sebagai instrumen dalam pengambilan data tidak cukup dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian agar terjadi peningkatan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan. Karena penelitian kualitatif berorientasi pada situasi, sehingga dengan perpanjangan keikutsertaan dapat memastikan apakah konteks itu dipahami atau dihayati.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dimaksudkan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

c. Triangulasi

Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Menurut Moleong, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui apabila melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Tahap Pra-lapangan

- 1) Menyusun rancangan penelitian
- 2) Memilih lapangan penelitian
- 3) Mengurus perizinan
- 4) Menjajaki dan menilai lapangan
- 5) Memilih dan memanfaatkan informan
- 6) Menyiapkan perlengkapan penelitian

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

- 1) Memahami latar penelitian dan persiapan diri

2) Memasuki lapangan

3) Berperan-serta sambil mengumpulkan data

c. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, peneliti sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya yaitu meliputi wawancara dan dokumentasi dengan subjek penelitian. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sehingga data benar-benar sesuai sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks permasalahan yang sedang diteliti.