

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti kegiatan sosial, sikap, peristiwa, dan kepercayaan yang telah terjadi atau belum terjadi di tempat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2013), konsep penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang didasarkan pada pemikiran konstruktif dan diterapkan pada keadaan yang melibatkan objek yang alamiah. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai pengumpul data primer, dan metode pengumpulan data seperti triangulasi atau gabungan dari banyak pendekatan digunakan.

Analisis data induktif atau kualitatif digunakan dalam metodologi penelitian kualitatif, dan penekanan temuan penelitian terutama pada pemahaman pentingnya kejadian yang diteliti. Studi ini menggunakan metode kualitatif untuk lebih memahami fenomena yang terlihat, memberikan penjelasan yang diperluas tentang lingkungan sosial dan situasional, dan menerangi nilai data yang dikumpulkan. mengenai Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti kegiatan sosial, sikap, peristiwa, dan kepercayaan yang telah terjadi atau belum terjadi di tempat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif. Menentukan fokus penelitian sangat penting saat melakukan penelitian kualitatif karena mempengaruhi orientasi dan arah penelitian secara keseluruhan. Tujuan penekanan penelitian ini adalah untuk membantu peneliti dalam memahami masalah yang diteliti menggunakan indikator Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh Pt Jasa Raharja Kota Batam yang digunakan:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Responsibilitas

### **3.3 Sumber Data**

Dalam langkah awal untuk akses sumber data mengikuti dipilih oleh orang-orang yang mempunyai kekuatan atau otoritas atas situasi social atau objek yang sedang di pelajari. Pada studi ini akan memakai dua sumber data. (Sugiono,2016:137) :

1. Sumber data primer adalah seorang yang peneliti perlu berikan data dan informasi yang diperlukan kepada peneliti. Kriteria informasi yang dipilih oleh peneliti yang ditunjukkan dibawa ini (Sugiono,2016:231) ialah :

- a. Informan yang memahami dan mengerti sesuatu yang akan diteliti oleh peneliti.
- b. Informan yang masih termasuk atau masih berkecimpung atau berpartisipasi pada organisasi yang akan diteliti.
- c. Informasi memiliki integrasi atau waktu yang cukup adalah kesempatan untuk meminta informasi.
- d. Informan ketersediaan waktu yang banyak dimintai informasi.

Menurut kriteria diatas maka peneliti menetapkan beberapa informan penelitian ini, meliputi:

**Tabel 3. 1.** Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Mulyadi	Kepala Cabang Operasional Humas
2.	Irfan Ardiansyah	Penanggung Jawab Humas
3.	Sekar Rezky	Sekretaris Jasa Raharja
4.	Tirosmi Simanjuntak	Nasabah
5.	Fadillah Sadli Tarigan	Nasabah
6.	Purnama Tarigan	Nasabah
7.	Perdawa Tambun	Nasabah

## 2. Sumber Data Sekunder,

Yaitu data dan informasi dikumpulkan langsung oleh peneliti. Bentuk sumber data tambahan dalam penelitian adalah *file*, observasi, buku dan situs web yang terkait dengan administrasi layanan asuransi di Kota Batam.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari data empiris ke pembangunan teori. Proses akuisisi data ini dijelaskan oleh Nasution (Sugiyono, 2016: 222) dan meliputi tahapan sebagai berikut:

- a. Masuk dalam fasilitas penelitian (*getting in*)
- b. Berada difasilitas penelitian (*getting along*)
- c. Pengumpulan data (*logging data*)

Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ialah:

1. Wawancara rinci dimana peneliti dan informan bertemu secara langsung untuk mendapatkan gambaran umum dan memperoleh informasi yang diperlukan yang tidak dapat ditemukan dengan observasi. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai informan dari Dinas Pelayanan Kota Batam secara langsung.
2. Istilah observasi dan observasi mengacu pada kegiatan yang memperhatikan, memusatkan perhatian pada fenomena yang terjadi, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dari fenomena tersebut. Peneliti langsung menuju ke lokasi untuk mengamati perilaku dan aktivitas masyarakat di lokasi penelitian.
3. Dokumen ialah teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen sebagai sumber datanya. Dokumen merupakan sumber data penelitian berupa teks, gambar, dan foto sebagai bahan tambahan untuk penelitian.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Menurut (lexy j moloeng, 2012) Analisis data adalah proses pengambilan dan pengumpulan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Mengorganisasikan ke dalam kategori, menjelaskan dalam unit, sintesis, pola, dan pilih apa yang penting dan apa yang anda selidiki dan gambar.

Kesimpulan dengan mereka mudah dipahami bagi saya dan orang lain (Sugishirono, 2014). Teknik analisis data yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

#### **1) Reduksi Data**

Selama proses pengumpulan data lapangan jelas ada banyak data yang harus dipilih dan didokumentasikan dengan baik selama prosedur pengumpulan data lapangan. Oleh karena itu, reduksi data diperlukan untuk berkonsentrasi pada isu-isu dan elemen-elemen krusial. Reduksi data adalah proses memadatkan dan memilih data yang relevan sehingga inti dari setiap masalah dapat lebih mudah dikenali. Hal ini memudahkan peneliti untuk terus mengumpulkan data dan menyajikan gambaran yang lebih lengkap.

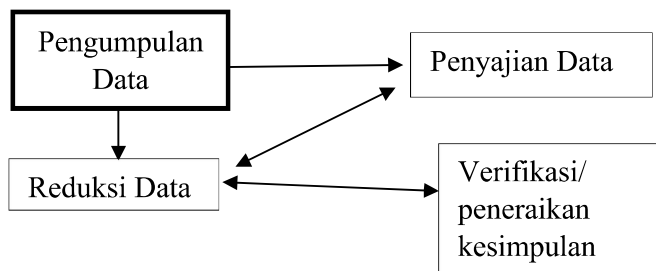
#### **2) Penyajian Data**

Selama fase pengumpulan data lapangan, data direduksi selama proses pengumpulan data lapangan, sejumlah besar data harus dipilih dan dicatat dengan cermat. Untuk berkonsentrasi pada masalah dan komponen penting, reduksi data diperlukan. Reduksi data melibatkan pemadatan dan pemilihan data yang relevan sehingga esensi dari setiap masalah dapat lebih mudah diidentifikasi. Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap, kini lebih mudah bagi peneliti untuk terus mengumpulkan data.

### 3) Kesimpulan Dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Temuan pertama bersifat tentatif dan dapat direvisi jika data yang cukup tidak dikumpulkan untuk mendukungnya. Kesimpulan yang ditarik dari temuan ini dapat mengatasi masalah seperti yang telah dikemukakan sejak awal dan menawarkan deskripsi atau penjelasan tentang subjek penelitian. Temuan penelitian ini didukung oleh data yang dikumpulkan oleh para ahli di bidang tersebut. Temuan studi ini akan menawarkan pembenaran dan rekomendasi untuk masalah yang ditelitinya.

Metode analisis digambarkan oleh huberman dan miles dapat dilihat seperti ini :



**Gambar 3.1** Model Analisis Data Interatif Miles Dan Huberman

### 3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, dalam menjamin tingkat kepercayaan atau kebenaran, maka peneliti memakai uji keabsahan informasi sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

1. Uji Kredibilitas, kepercayaan terhadap informasi hasil penelitian antar lain dilakukan dengan:
  - a) Ketika seorang peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, mereka melakukan perjalanan langsung ke lapangan dengan maksud untuk mengamati fakta-fakta yang dapat diamati dan berbicara dengan informan

untuk mengumpulkan data. Seperti disebutkan dalam proses pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan, peneliti meningkatkan akurasi dalam langkah ini dengan memberikan fakta yang dapat ditafsirkan secara cermat dan konsisten.

- b) Triangulasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses verifikasi informasi dengan membandingkannya dengan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan pada berbagai titik waktu atau waktu yang tidak sama.
  - c) Melakukan pengecekan dimana informasi peneliti dibandingkan dengan pemberi informasi berdasarkan penyajian Data, Penarikan Data, dan Data Terverifikasi/Penutup.
2. Uji *Transferability*, dalam membuat kesimpulan dilakukan secara detail, jelas, teratur, dan dapat dipercaya.
  3. Uji *Depenability*, melakukan penyeleksian terhadap semua tahapan penelitian.
  4. Uji *Konfirmability*, hasil dari penelitian telah diketahui semua orang.

### 3.7 Lokasi Dan Periode Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Pt Jasa Raharja Kota Batam Jl. Engku Putri Utara No.1 Tlk,Kering, Kecamatan Batam Kota.

#### b. Periode Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Periode																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan	■	■	■	■																				
2	Pembuatan Proposal Penelitian		■	■	■																				
3	Perumusan Tinjauan Pustaka		■	■	■	■	■																		
4	Pengumpulan Data							■	■	■	■														
5	Analisis Data									■	■	■	■	■	■										
6	Penulisan Laporan Akhir													■	■	■	■	■	■						
7	Pemaparan Hasil Penelitian																			■	■	■	■		