BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana sistem pengendalian kinerja *agency* produk asuransi syariah Bumiputera Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara trianggulasi, sedangkan analisis data bersifat induktif.[39]

Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis Deskritif. Jenis penelitian ini digunakan pada penelitian kualitatif dikarenakan untuk mendiskripsikan tentang sistem pengendalian kinerja *agency* dalam rekrutmen agen dan nasabah asuransi jiwa syariah Bumiputera. Dalam artian, peneliti menguraikan secara mendalam bagaimana sistem pengendalian yang ada di perusahaan, kemudian akan diuraikan secara jelas dan terstruktur.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Graha Bumiputera kantor cabang syariah Surabaya. Dalam kantor asuransi jiwa syariah akan dianalisis menggunakan metode wawancara dengan keterangan yang jelas mengenai tujuan peneliti. Peneliti akan menyampaikan tujuan utama peneliti dalam wawancara. Hasil wawancara akan dianalisis kembali menggunakan observasi lapangan. Dalam hal ini, peneliti bisa melakukan

[39] Emzir, 1997, *Metode Penelitian Kualitatif*, Balai Aksara, Jakarta, hal. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

observasi secara langsung dalam kantor asuransi jiwa syriah dan pengamatan secara diam tanpa diketahui oleh kantor yang bersangkutan.[40]

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data adalah keterangan atau bahan dasar yang digunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti. Data diperoleh dari wawancara secara langsung dari pihak yang bersangkutan. Berdasarkan jenisnya data dibagi menjadi dua yaitu:

   a. Data primer

      Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Didalam Kantor cabang syariah Surabaya, maka sumber utamanya adalah manajer kantor asuransi jiwa syariah.

   b. Data Sukender

      Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia, sehingga peneliti hanya mencari dan mengumpulkan.[41] Dalam hal ini, data mengenai kantor asuransi jiwa syariah diperoleh dari buku panduan materi pendidikan dan pelatihan Bumiputera dan buku-buku penelitian terdahulu.

2. Sumber data meliputi data-data apa saja yang dikumpulkan dan bagaimana karakteristiknya.[42] Data diperoleh dari Informasi, observasi dan

[40] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. hal 115-116
[41] Emzir, 1997, *Metode Penelitian Kualitatif,* Balai Aksara, Jakarta, hal. 22
[42] Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif dan KuantitatifII*, Graha Ilmu, Yogjakarta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dokumentasi. Informasi didapatkan dari beberapa responden, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Kepala cabang kantor Syariah Bumiputera

Beliau merupakan karyawan yang telah lama bekerja sama dengan perusahaan AJS Bumiputera. Sehingga loayalitasnya terhadap perusahaan membawanya pada kedudukan atau posisi sebagai Kepala kantor cabang. Beliau mengetahui lebih banyak sejarah dan pembentukan perusahaan asuransi jiwa syariah. Oleh Karen itu responden pertama akan di tujukan pada Kepala kantor cabang terlebih dulu.

b. KUAK (Kepala Unit administrasi dan keuangan)

Selain kepala kantor cabang, kepala administrasi dan keuangan merupakan karyawan lama yang telah berada di AJS Bumiputera. Oleh karena pengalaman dan pengetahuannya juga akan jauh lebih banyak. Responden ke dua akan ditujukan peneliti kepada KUAK. Selain kita memperoleh data tertulis tentang pemenuhan target penjualan produk kita juga akan mendapatkan data tentang sistem pengendalian yang ada di kantot.

c. Pemasaran (Agen)

Beberapa karyawan yang akan diambil dari staff pemasaran sebagai responden ke empat sampai dengan dua belas. Sehingga perolehan data pengendalian *agency* akan lebih valid lagi karena banyaknya data yang terkumpul tentang pengendalian kinerja keagenan.

D. Tahap –Tahap Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam tahapan penelitian ini agar peneliti lebih sistematis dalam menyusun penelitian ini terdiri atas beberapa tahapan penelitian:

1. Mencari Potensi Dan Masalah

   Penelitian dapat berangkat dari adanya potensi dan masalah. Menurut Sugiyono, "potensi adalah segala sesuatu yang bila didayagunakan memiliki nilai tambah. Sedangkan masalah adalah penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi."[43]

   Setelah peneliti melakukan beberapa pencarian kajian yang mendalam mengenai relevansi Sumberdaya manusia pada organisasi Asuransi. Peneliti tidak menemukan masalah yang ada diperusahaan, melainkan hal menarik yang muncul dalam perusahaan tersebut. Akhirnya, peneliti menemukan relevansi tersebut dalam Sistem Pengendalian kinerja *agency*. Kemudian peneliti mencari penelitian terdahulu terkait dengan sistem pengendalian.

2. Mengumpulkan Informasi

   Menurut Sugiyono, setelah potensi dan masalah dapat ditunjukkan secara faktual dan *update* selanjutnya perlu dikumpulkan berbagai informasi yang dapat digunakan sebagai bahan untuk perencanaan tertentu yang diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut. Metode yang akan digunakan untuk penelitian tergantung permasalahan dan ketelitian tujuan yang ingin dicapai.[44]

---

[43] Sugiyono (2014), "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", Bandung : Alfabeta, 298-299.

[44] Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung ,hal. 300.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti mengamati permasalahan selama PKL 2 bulan di kantor asuransi jiwa syariah Bumiputera hingga menemukan hal menarik yang dapat diteliti yaitu berkaitan dengan sistem pengendalian. Asumsi-asumsi sementara yang muncul ditanyakan lebih lanjut kepada anggota asuransi jiwa syariah adalah sistem pengendalian yang ada di dalamnya. Dari sini, asumsi-asumsi didapat yaitu pengendalian kinerja agency dalam penjualan produk asuransi jiwa syariah

3. Menentukan Metode dan Menyusun Desain Penelitian

   Setelah terdapat tema kemudian peneliti menentukan metode penelitian, karena obyek penelitian adalah marketing sedangkan peneliti konsentrasi pada sumberdaya manusia. Maka, peneliti akan mengambil pada manajemen sumberdaya manusianya yang berkaitan dengan pengendalian kinerja dengan metode kualitatif. Metodologi penelitian yang membahas konsep teoritik bagaimana pembentukan sistem pengendalian kinerga *agency*. Sedangkan desain penelitian adalah rancangan, pedoman, ataupun acuan yang akan dilakukan dalam penelitian. Desain penelitian ini diformat dalam bentuk proposal yang bersifat mendekati komprehensif dari keseluruhan kerja penelitian.

4. Mengurus Perizinan Penelitian

   Dalam mengurus perizinan peneliti memulai meminta surat ijin kepada pihak prodi Manajemen Dakwah, kemudian kepada Dekan Fakultas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya. Kemudian surat izin tersebut dilanjutkan kepada Kepala cabang kantor asuransi jiwa syariah Bumiputera. Peneliti menyerahkan proposal penelitian yang telah dibuat sebagai bahan acuhan. Sehingga dari pihak kantor akan merevisi ulang judul maupun isi dari proposal yang akan dijadikan sebagai penelitian didalam kantor asuransi jiwa syariah Bumiputera.

5. Pengumpulan Data

   Dalam tahap ini peneliti secara aktif mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen.

6. Klasifikasi Data

   Dalam penelitian ini tahapan selanjutnya adalah melakukan klasifikasi data. Tahap ini adalah proses pengelompokkan data yang sudah tersedia untuk diidentifikasi mana yang perlu untuk digunakan dan mana yang harus ditinggalkan. Data yang dianggap penting dan sesuai maka dimasukkan dalam penelitian dan data yang tidak penting dihapus oleh peneliti.

7. Analisis Data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tahapan ini peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari kantor asuransi jiwa syariah Bumiputera tentang sistem pengendalian kinerja *agency* dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

8. Penyusunan Laporan Penelitian

   Langkah terakhir adalah menyusun laporan penelitian untuk diujikan, dievaluasi kemudian direvisi jika terdapat kekurangan dan kesalahan. Ini adalah tahap terakhir dari penelitian yang telah dilakukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi peneliti menggunakan beberapa teknik penelitian:

a. Wawancara (*interview)*

   Wawancara merupakan metode tanya jawab dengan seseorang untuk membicarakan sesuatu. Metode dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab lisan) dengan responden peneliti.[45] Tujuan wawancara ini untuk melakukan tanya jawab mengenai sistem pengendalian yang dilakukan oleh kantor terhadap karyawan. Dalam teknik wawancara akan dilakukan dengan Manajer kantor asuransi jiwa syariah, staf, operasional pelayanan, dan anggota karyawan lainnya. Dengan demikian jumlah seluruh responden adalah sebanyak 10 orang dari anggota karyawan kantor cabang syariah Bumiputera Surabaya.

b. Pengamatan *(Observasi)*

[45] Alfian, 1999, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengamatan atau *Observasi* merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan digunakan bila penelititian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.[46] Dalam teknik pengamatan akan berlangsung pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh karyawan pada waktu dikantor AJB Bumiputera Syariah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang penegetahuan.[47] Dokumen juga merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam. Tidak hanya dokumen resmi, akan tetapi juga dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, catatan khusus dalam pekerjaan. arsip dan dokumen lainnya.[48]

F. Teknik Validitas Data

Teknik Validitas data adalah teknik uji coba keabsahan data. Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulan. Keabsahan data merupakan konsep penting

[46]Sugiyono,2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung hal. 254.
[47] Muhammad Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), hlm. 234
[48]Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung,hal. 240

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reabilitas). Keabsahan data adalah setiap keadaan yang harus memenuhi dan mendemostrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal tersebut dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.[49]

Peneliti akan melakukan uji kevalidan data dengan perpanjangan pengamatan, diskusi dengan teman, emmbercheck, analisis kasus negative, dan triangulasi. Dalam traingulasi peneliti akan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara melakukan wawancara kepada kepala kantor asuransi jiwa syariah. Peneliti juga akan melakukan wawancara bawahannya yaitu anggota karyawan staff dan agen.

G. Teknik Analisis Data

Analisi data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah didapatkan. Adapaun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan verification.[50] Dalam menganalisis data penelitian kualitatif, berarti proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami agar peneliti bisa menyajikan apa

[49] Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif dan KuantitatifII*, Graha Ilmu, Yogjakarta, hal. 231.
[50] Sugiono, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 294.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang didapatkan pada orang lain. Tujuan utama analisis data dalam penelitian kualitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subyek pelakunya[51]. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teknik analisis oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono sebagaimana berikut:[52]

1. Data *Reduction*

   Data *Reduction* adalah data yang mengacu pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, abstrak, dan mengubah data yang muncul ditulis lapangan catatan atau transkripsi.[53] Tahap ini merupakan upaya peneliti dalam memfokuskan pada garis besar penelitian ini yakni sistem pengendalian *agency.* Tahap ini merupakan upaya peneliti dalam menulis catata-catatan yang terdiri dari transkrip dan codding. Pada tahap ini, peneliti menyajikan pada penyajian data untuk menjadikan catatan tersebut sebagai bahan penyajian data untuk menjawab rumusan masalah. Besar kemungkinan data didapatkan amat banyak sehingga peneliti perlu menyederhanakan data yang telah diterima.

2. Data *Display*

   Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adala men*display* data. Data *Display* adalah menggambarkan tampilan data yang terorganisir, penyusunan informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan

[51] Kasiram (2008), "*Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatifi*", Malang: UIN-Maliki Press, 355
[52] Keith F. Punch, 2009, *Introduction To Research Methods In Education,* London: SAGE, 174
[53] Media (online) National Science Foundation (2016), "*Chapter 4 Analyzing Qualitative Data"* diambil pada tanggal 22 November 2016 dari situs https://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap_4.htm

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tindakan. [54] Pada tahap ini peneliti lebih memperkecil area pembahasan analisis data. Analisis data didapat dengan merekontruksi teori dengan data yang diperoleh. Sehingga, data yang disajikan sudah teridentifikasi melalui teori yang ada dalam kajian teori.

3. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap terakhir adalah kesimpulan. Kesimpulan mengacu pada jawaban dari rumusan masalah. Sehingga jawaban dan uraian bersifat padat dan jelas.

[54] Nurse Researcher (2015), *"Qualitative data analysis using data displays",* RCN Publishing Company at 3 Desember 2005,hal. 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id