# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang dijadikan topik dalam penulisan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek penelitian yang penulis ambil.

Menurut Sugiyono (2009:13) menyatakan objek penelitian ialah :

"Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)".

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2007:29) menyatakan bahwa:

"Objek penelitian (variabel penelitian) adalah suatu yang merupakan inti dari problema penelitian".

Jadi dapat disimpulkan bahwa objek penelitian adalah sasaran untuk mendapatkan data baik tentang apa ataupun siapa dengan tujuan dan manfaat tertentu.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Prosedur Penebusan Polis Asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.

### 3.2 Metode Peneitian

Metode penelitian adalah suatu teknis atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa dat primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Menurut Sujoko, stevanus, &yuliawati (2009:7) metode penelitian adalah sebagai berikut:

”Metode penelitian adalah strategi dalam melakukan penelitian termasuk tahapan-tahapan yang dilakukan dalam melakukan penelitian”.

Sedangkan metode penelitian menurut Umi Narimawati (2008:127) adalah sebagai berikut :

“Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.”

Dari penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasrkan pada ciri-ciri keilmuan.

Metode yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode deskriftif yaitu metode yang mengungkapkan gambaran masalah yang terjadi saat penelitian ini berlangsung, dengan mengumpulkan data dari PT Asuransi Jiwasraya (persero) Bandung Timur *Branch Office*.yang kemudian disusun, sehingga dapat dibuat kesimpulan dan saran dengan tujuan untuk memberikan deskripsi sistematis dan akurat mengenai objek yang diteliti. Adapun pengertian mengenai metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:29) menyatakan bahwa:

”Metode deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum”.

Sedangkan menurut menurut  Jonathan Sarwono (2007 : 18) metode deskriptif adalah sebagai berikut :

“Metode analisis deskriptif yaitu menggambarkan kegiatan yang dilakukan perusahaan berdasarkan fakta yang ada untuk dianalisis berdasarkan literatur-literatur kemudian dapat diartikan menjadi sebuah kesimpulan.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan metode yang mengganbarkan tentang objek yang akan diteliti melalui pengumpulan data atau sampel untuk menjadi sebuah kesimpulan.

### 3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi

semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Menurut Imam Fachruddin (2009:213) Desain Penelitian adalah sebagai berikut:

"Desain penelitian merupakan kerangka atau perincian prosedur kerja yang akan dilakukan pada waktu meneliti, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran dan arah mana yang akan dilakukan dalam melaksanakan penetian tersebut, serta memberikan gambaran jika peneletian itu telah jadi atau selesai penelitian tersebut diberlakukan".

Sedangkan menurut Moh Nazir (2011:84), desain penelitian memiliki pengertian sebagai berikut :

"Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian

Menurut Sugiyono (2009:18), menjelaskan proses penelitian dapat sebagai berikut:

1. Sumber Masalah.
2. Rumusan Masalah.
3. Konsep dan teori relevan dan penemuan yang relevan.
4. Metode penelitian.
5. Menyusun instrument penelitian.
6. Kesimpulan.

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan diatas, maka desain pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Masalah.

   Peneliti menentukan masalah-masalah sebagai fenomena untuk dasar penelitian.

2. Rumusan Masalah.

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabanya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas. Rumusan masalah atau pertanyaan penelitian akan mempengaruhi pelaksanaan tahap selanjutnya didalam tahap penelitian.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan.

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (hipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir.Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban smentara terhadap masalah penelitian (hipotesis).Telaah teoritis mempunyai tujuan untuk menyusun kerangka toritis yang menjadi dasar untuk menjawab masalah atau petanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhnya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Metode Penelitian.

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan deskriptif.

5. Menyusun Instrument Penelitian.

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrument penelitian.Instrument penelitian ini digunakan sebagai alat pengumpul data.Instrument pada penelitian ini berupa wawancara dan observasi.

6. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian.

Menurut  Suharto (2009: ) operasional variabel adalah :

“merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama”.

Setiap variabel pada dasarnya bersumber dari konsep.Konsep sendiri bersifat abstrak, tetapi menuju kepada objek-objek tertentu yang konkrit. Suatu konsep disebut variabel jika ia menampakan variasi pada objek-objek yang ditujukan pada tingkat empiris sehingga dimungkinkan dilakukan pengukuran.

Dengan demikian setiap variabel yang akan diteliti diukur melalui operasionalisasi variabel dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator |
|---|---|---|
| Tinjauan atas Prosedur Penebusan Polis Asuransi | "Prosedur penebusan polis asuransi merupakan suatu rangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan perusahaan yang memuat persyaratan dan ketentuan perjanjian. Dalam menjalankan proses, perbuatan atau cara membayarkan sejumlah uang kepada pemegang polis asuransi jika perjanjian atau bukti tertulis asuransinya dihentikan sebelum masa asuransi berakhir."<br><br>(Agus Sujarwanto,2009: 405) | 1.BagaimanaTinjauan atas Prosedur Penebusan Polis Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*<br><br>2.Bagaimana hambatan yang dihadapi dan upaya yang sudah dilakukan terhadap penebusan polis asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.* |

### 3.2.3 Sumber dan Tehnik Penentuan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan sumber dan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan.

#### 3.2.3.1 Sumber Data

Sumber yang diperoleh peneliti untuk mendapatkan data mengenai objek

yang akan diteliti didapat langsung dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*

Untuk menunjang hasil penelitian, maka penulis melakukan pengelompokan data yang diperlukan kedalam dua jenis data, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2009:137) pengertian data primer adalah :

“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Jadi data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2009:137) pengertian data sekunder adalah :

“Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”

Jadi data sekunder adalah data dari informasi yang diperoleh dari sumber yang ada kaitannya dengan penelitian ini.Data sekunder terdiri dari sejarah peruasahaan, stuktur organisasi dan data produksi.

**3.2.3.2 Teknik Penentuan Data**

Kriteria atau pertimbangan tertentu dalam menentukan data tersebut adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*
2. Data yang diambil adalah data yang terbaru

3. Penelitian ini dilakukan pada Bagian Pertanggungan dan Bagian Operasional terdapat 12 orang ,yaitu bagian yang menjadi alur dari Prosedur Penebusan Polis Asuransi.
4. Prosedur Penebusan Polis pada PT .Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* mengalami kendala pada bagian operasional yaitu pencocokan bukti setor dari pemegang polis kepada pihak PT .Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan, terdapat beberapa metode yangdigunakan dalam pengumpulan data. Metode yang digunakan dibawah inidimaksudkan agar mempermudah dalam penelitian lebih dekatnya pada pengumpulan data diantaranya :

1. Studi Lapangan

   Studi lapangan yang dilakukan untuk penulisan tugas akhir ini dengan cara melakukan peninjauan langsung terhadap objek yang diteliti guna memperoleh data yang diperlukan.

   Dalam penulisan laporan ini penulis menggunakan dua teknik yaitu:

   a. Observasi

   Observasi yaitu teknik pengambilan data dengan terjun langsung kelapangan pada suatu kegiatan atau pekerjaan yang dihadapi dengan melakukan pengamatan sehingga memperoleh kebenaran data

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau berdialog langsung dengan pimpinan, staf maupun karyawan untuk memperjelas data yang telah dikumpulkan.

2. Studi Kepustakaan

Untuk melengkapi informasi yang penulis dapatkan dari studi lapangan, maka penulis pun melakukan studi kepustakaan yaitu untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material seperti buku-buku, dokumen, catatan dan lain-lain.