

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

Sumber data yaitu bagaimana cara-cara dalam mendapatkan data yang akan diolah menjadi suatu hasil dalam penelitian. Dilihat dari sumber perolehan dan atau dari mana data tersebut berasal secara umum dalam penelitian dikenal 2 jenis data. Kedua jenis data ini dipakai dalam usaha untuk membuat solusi menemukan jawaban terhadap pokok persoalan yang diteliti. Kedua jenis data tersebut antara lain :

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data yang langsung diterima dari wawancara secara terstruktur dengan daftar pertanyaan yang menyangkut pengajuan klaim santunan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa: catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data yang diterima oleh pihak kedua yang dalam hal ini dari kantor Jasa Raharja cabang Lampung, data yang diperlukan antara lain : struktur organisasi dan Standar Prosedur Operasional.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data dapat digunakan beberapa cara, yaitu :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan mengamati pengajuan

santunan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung.

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu penulis melakukan wawancara terstruktur dengan salah satu karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung dibagian Front Office untuk mendapatkan informasi tentang prosedur pengajuan penyelesaian dana santunan.

## 3. Dokumentasi

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa dokumentasi dari perusahaan yang telah dipublikasikan seperti sejarah perusahaan serta struktur organisasi.

### **3.3 Populasi Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2018) populasi adalah tempat penelitian atau wilayah generalisasi yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu.

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi yaitu karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung pada bagian Pelayanan Santunan.

### **3.4 Sampel Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah sebagian dari populasi.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel penelitian yaitu dari prosedur pengajuan klaim korban kecelakaan di PT Jasa Raharja (Persero).

### **3.5 Metode Analisis Data**

Analisis data penulis gunakan dalam pelaporan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis sistem prosedur pengajuan dana santunan / klaim di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung menggunakan bagan

alir (flowchart) terhadap teori yang berhubungan dengan sistem prosedur yang ada, kemudian diberikan kesimpulan dan saran yang tepat untuk memperbaiki temuan yang terjadi.