

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian pada skripsi ini disusun berdasarkan pendekatan manajemen proyek sistem informasi dengan mengacu pada *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* yang dikembangkan oleh *Project Management Institute (PMI)*[5]. *PMBOK* membagi proses proyek ke dalam lima kelompok proses, yaitu Inisiasi, Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Pengendalian, serta Penutupan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengembangan sebuah sistem informasi yang dikelola sebagai sebuah proyek, sehingga memerlukan perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian yang terstruktur.

Gambar 3.1 menggambarkan alur tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimulai dari tahap inisiasi hingga tahap penutupan proyek.



Gambar III.1 Tahapan Penelitian

Tahap inisiasi merupakan tahap awal dalam manajemen proyek yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan proyek, serta menetapkan ruang lingkup awal kegiatan. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap kondisi yang sedang berjalan untuk mengetahui kebutuhan pengembangan sistem dan memastikan bahwa proyek yang akan dilaksanakan memiliki nilai serta manfaat yang jelas bagi organisasi.

Tahap perencanaan bertujuan untuk menyusun rencana pelaksanaan proyek secara sistematis agar proyek dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini ditentukan kebutuhan sistem, pembagian pekerjaan, jadwal pelaksanaan, alokasi sumber daya, serta estimasi biaya yang diperlukan. Perencanaan yang baik menjadi dasar utama dalam mengendalikan jalannya proyek agar tetap sesuai dengan waktu dan anggaran.

Tahap pelaksanaan merupakan tahap implementasi dari seluruh rencana yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan pengembangan sistem sesuai dengan desain dan kebutuhan yang telah ditentukan, termasuk perancangan sistem, pengkodean, dan integrasi komponen sistem. Tahap pelaksanaan menghasilkan produk atau sistem yang menjadi tujuan utama dari proyek.

Tahap pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan proyek berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pada tahap ini dilakukan pengawasan terhadap kemajuan proyek, pengendalian jadwal dan biaya, serta pengujian terhadap hasil sistem untuk memastikan kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Jika ditemukan penyimpangan, dilakukan tindakan korektif agar proyek tetap berada pada jalur yang benar.

Tahap penutupan merupakan tahap akhir dari proyek yang bertujuan untuk menyelesaikan seluruh aktivitas proyek secara resmi. Pada tahap ini dilakukan evaluasi hasil proyek, dokumentasi akhir, serta penyusunan laporan penelitian. Tahap penutupan memastikan bahwa proyek telah selesai sesuai dengan tujuan dan dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor pusat PT Asuransi Takaful Keluarga yang beralamat di Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100, Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada bulan Oktober hingga November 2025.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Takaful Keluarga yang berjumlah sebanyak 57.097 peserta aktif. Populasi tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan objek penelitian, yaitu proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* [2], yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak seluruh anggota populasi terlibat langsung dalam proses pengajuan dan pengelolaan klaim.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi:

1. Nasabah yang melakukan pengajuan klaim asuransi jiwa syariah.
2. Petugas klaim yang melakukan proses verifikasi dan validasi klaim.
3. *Supervisor* yang melakukan pemantauan proses klaim dan *Service Level Agreement* (SLA).

Jumlah responden yang digunakan dalam pengujian *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) adalah sebanyak 10 orang, yang terdiri dari nasabah, admin sistem, dan *supervisor*. Jumlah responden tersebut dianggap memadai karena metode SUS terbukti mampu memberikan hasil evaluasi *usability* yang reliabel meskipun menggunakan ukuran sampel yang relatif kecil, selama responden merupakan pengguna langsung dari sistem yang diuji.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pengajuan klaim, wawancara dilakukan untuk menggali kebutuhan dan permasalahan pengguna, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mempelajari literatur yang relevan dengan penelitian. Pengelolaan proyek dilakukan menggunakan *Trello* sebagai alat kolaborasi dan manajemen tugas [15].

#### **3.4.1 Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pengajuan klaim asuransi yang berjalan pada perusahaan asuransi jiwa syariah. Proses observasi bertujuan untuk memahami alur kerja sistem yang sedang berjalan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta mengetahui kebutuhan pengguna terhadap sistem yang akan dikembangkan. Hasil observasi digunakan sebagai dasar dalam perancangan sistem informasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pengguna.

#### **3.4.2 Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pengajuan dan pengelolaan klaim asuransi, seperti staf administrasi dan

pihak terkait lainnya. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan, kebutuhan sistem, serta harapan pengguna terhadap sistem informasi yang akan dikembangkan.

#### **3.4.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari dan mengkaji berbagai sumber referensi yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan resmi, dan dokumen pendukung lainnya. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang mendukung penelitian, memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan sistem informasi, asuransi jiwa syariah, serta metode dan teknik yang digunakan dalam pengembangan dan pengujian sistem.

#### **3.4.4 Kuesioner**

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari pengguna sistem terkait tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan sistem informasi yang dikembangkan. *Google Forms* dimanfaatkan sebagai instrumen pengumpulan data karena kemudahan penggunaan dan efektivitasnya dalam mengumpulkan serta mengevaluasi data responden secara daring, sehingga mendukung proses pengujian dan evaluasi sistem [16]. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang diperoleh dari kuesioner digunakan sebagai dasar dalam pengujian *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).