

BAB III

METODE PENELITIAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Subjek Penelitian

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, seperti misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Agen Prudential dan Nasabah Prudential di daerah Jakarta Barat Central Park. Pemilihan subjek Agen Prudential dan Nasabah Prudential di daerah Jakarta Barat Central Park dikarenakan Agency Prudential terbesar ada di Central Park yakni Prudynamic, yang memiliki popularitas agen terbanyak juga nasabah terbanyak. (www.prudential.co.id)

Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada 4 orang yang dikenal. Peneliti melakukan wawancara kepada 2 agen prudential yang sudah berpengalaman di atas 5 tahun dan 2 nasabah prudential yang sudah lama masuk di Prudential di atas 5 tahun juga. Peneliti mewawancarai 2 agen Prudential yang bekerja di bawah naungan *agency* di Jakarta barat Central Park, nama *agency* adalah Prudynamic.

Peneliti juga mewawancara 2 nasabah prudential yang memiliki agen ynag bekerja di Jakarta barat Central Park di bawah naungan *agency* Prudynamic. Tingkat usia yang di wawancara oleh peneliti adalah 25 – 28 tahun. Jenis kelamin

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



agen asuransi yang diwawancarai keduanya adalah lelaki, dan 2 nasabah yang diwawancarai adalah 1 lelaki dan 1 perempuan. Berikut adalah informan yang diwawancarai peneliti :

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- | | | |
|----|----------------------|---------------------------------|
| a. | Nama | : Stefanus (Agen Informan 1) |
| | Jabatan | : Senior Agency Manager |
| | Usia | : 28 tahun |
| | Lama Bekerja | : 6 tahun |
| b. | Nama | : Abraham (Agen Informan 2) |
| | Jabatan | : Senior Agency Manager |
| | Usia | : 27 tahun |
| | Lama Bekerja | : 6 tahun |
| c. | Nama | : William (Nasabah Informan 1) |
| | Usia | : 25 tahun |
| | Lama menjadi nasabah | : 5 tahun |
| d. | Nama | : Nani (Nasabah Informan 2) |
| | Usia | : 27 tahun |
| | Lama menjadi nasabah | : 5 tahun |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Desain Penelitian

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Desain penelitian dari penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.

Format desain penelitian kualitatif terdiri dari tiga model, yaitu format deskriptif, format verifikasi, dan format *grounded research*. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif. Peneliti yakin dengan menggunakan metode deskriptif adalah pilihan yang tepat dalam penelitian.

Metode deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan dikutip oleh peneliti Sukmadinata pada buku Metode Penelitian Pendidikan (2011: 73).

Melihat hal ini, dari fenomena serta karakteristik yang terjadi adalah mengenai pandangan orang terhadap asuransi. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Menurut Sukmadinata pada bukunya Metode Penelitian Pendidikan (2011), penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah atau rekayasa manusia.

Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk menemukan makna baru, menjelaskan sebuah kondisi keberadaan, menentukan frekuensi kemunculan sesuatu dan mengkategorikan informasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian deskriptif dilakukan dengan memusatkan perhatian kepada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antar berbagai variabel.

Setiap metode penelitian yang digunakan dalam penelitian memiliki desain atau rancangan. Rancangan digunakan sebagai pedoman yang dapat ditempuh oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Sebuah rancangan penelitian meliputi proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil dari pengalaman subjek yang akan diteliti serta memusatkan hubungan antar berbagai variabel. Subjek yang diteliti adalah Agen Prudential dan Nasabah Prudential di daerah Jakarta Barat Central Park. Alasan dipilih di daerah Jakarta Barat Central Park karena Agency terbesar Prudential terletak di Central Park.

Penelitian kualitatif menurut Moleong pada bukunya Metode Penelitian kualitatif (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan mengenai strategi komunikasi persuasif antar personal agen prudential kepada calon nasabahnya. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan secara wawancara mendalam, karena penelitian berhubungan dengan sosial, serta pendekatan secara emosional dari Agen Prudential serta Nasabah Prudential.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Jenis Data

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Data Primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung dikutip oleh Arikunto pada bukunya Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (2010:22). Agen Prudential serta Nasabah Prudential di daerah Jakarta Barat Central Park akan menjadi subjek pada penelitian tersebut.

Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini tidak menggunakan data sekunder. Dalam hal ini peneliti sepenuhnya melakukan wawancara mendalam kepada subjek, yakni data primer. Peneliti melihat dalam hal ini, bahwa dengan data primer cukup untuk memenuhi data yang diperlukan untuk menyusun dan mengumpulkan data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi subyek penelitian. Dalam hal ini Agen Prudential beserta Nasabah Prudential yang menjadi subjek penelitian.

Setelah melakukan wawancara, yakni kepada Agen Prudential dan Nasabah Prudential analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara yakni dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, lalu selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yakni mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan banyak sekali berinteraksi dan melakukan wawancara mendalam kepada Agen Prudential dan Nasabah Prudential guna mendapatkan informasi – informasi yang bermanfaat sesuai konteks penelitian. Peneliti juga akan bertanya mengenai pengalaman – pengalaman Agen Prudential dan Nasabah Prudential di lapangan.

Teknik pengumpulan data kualitatif yaitu dapat diperoleh dari wawancara, catatan pengamatan, pengambilan foto, perekaman audio dan video. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian di lapangan yakni di daerah Jakarta Barat Central Park. Data kualitatif yang diperoleh, peneliti mengambil 2 teknik pengumpulan data, yakni :

- **Dokumen Wawancara**

Wawancara ialah salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian dilakukan wawancara dengan pertanyaan, sehingga responden dapat memberikan informasi yang tidak terbatas dan mendalam dari berbagai perspektif. Semua wawancara dibuat transkrip dan disimpan dalam file teks. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara mendalam kepada Agen Prudential dan Nasabah Prudential.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- **Data dari Halaman Web**

Mengambil data dari halaman web merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian sering digunakan data yang berasal dari halaman suatu website. Seperti halnya data dari buku, data dari halaman web tersebut dapat digunakan dalam pengolahan data bersama data yang lain. Data dan sumber yang akan diambil oleh peneliti adalah berasal dari youtube, dan search engine google.

E. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan merupakan wawancara mendalam yakni 2 Agen Prudential dan 2 Nasabah Prudential. Peneliti akan merekam dan menganalisis Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian.

Penelitian menggunakan pendapat ahli yakni Miles dan Huberman(2010), yang mengatakan terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

- **Reduksi Data**

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- **Penyajian Data**

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Dalam penelitian kali ini peneliti menjadikan Agen Asuransi dan Nasabah Prudential menjadi subjek penelitian, serta peneliti mengambil dari halaman website.

- **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang menjadi subjeknya adalah 2 Agen Prudential dan 2 Nasabah Prudential di daerah Jakarta Barat Central Park.

Tujuan peneliti melakukan analisis data tersebut yakni agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar semantis sangat penting karena dalam analisis kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka-angka seperti pada analisis kuantitatif. Prinsip pokok teknik analisis data kualitatif ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.