

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research*, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan mengumpulkan data mengenai PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus dalam mempertahankan nasabah produk mitra *iqra plus*.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan.³

Data tersebut diperoleh peneliti dengan wawancara dan observasi langsung dengan pihak yang terkait yaitu kepala cabang Kudus, kepala unit administrasi dan keuangan, agen, kasir dan nasabah.

¹Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005, Hal. 34

²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004, Hal. 5

³Moh. Pabandu Tika, *Metode Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006, Hal.57

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli.⁴

Data sekunder ini peneliti peroleh melalui litelatur buku-buku kepustakaan yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Buku-buku tersebut merupakan acuan yang mendorong pendapat yang peneliti kemukakan mengenai penelitian ini dan juga berupa dokumen.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian adalah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus yang berlokasi di Jl. A. Yani No. 5B Lantai 3 Kudus.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya.⁵

E. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk penelitian kualitatif dan juga jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁴*Ibid*, Hal. 58

⁵Sugiyono, *Op. Cit*, Hal. 305-306

1. Metode Observasi

Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat subyektif mungkin.

Observasi ini dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung ke lapangan yakni pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor pemasaran Kudus.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan.⁶

Wawancara dilihat dari bentuk pertanyaan dapat dibagi dalam 3 bentuk, yaitu:

a) Wawancara berstruktur

Pertanyaan-pertanyaan mengarahkan jawaban dalam pola pertanyaan yang dikemukakan.

b) Wawancara tak berstruktur

Pertanyaan-pertanyaan dapat dijawab secara bebas oleh responden tanpa terikat pada pola-pola tertentu.

c) Campuran

Bentuk ini merupakan campuran antara wawancara berstruktur dan tak berstruktur.⁷

⁶W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, PT Gramedia, Jakarta, 2010, Hal. 116-118

⁷*Ibid*, Hal. 120-121

Peneliti menggunakan wawancara campuran. Hal ini dimaksudkan agar peneliti lebih leluasa dalam melakukan wawancara pada responden untuk mendapatkan data yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸

Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti berbentuk data laporan histori sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, tulisan, gambar dan foto.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Pengujian *Credibility*

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang peneliti lakukan diantaranya dengan perpanjangan waktu pengamatan di mana peneliti akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru, sehingga hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Hal ini juga perlu juga dilakukan dengan ketekunan dalam artian pengamatan yang dilakukan harus lebih cepat dan berkesinambungan. Selain itu dilakukan pula *member check*, untuk mengetahui data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.⁹

⁸ *Ibid*, Hal. 329

⁹ Sugiyono, *Op. Cit*, Hal. 368-375

2. Pengujian *transferability*

Uji *transferability* ini menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

Laporan penelitian dibuat serinci mungkin, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya sehingga laporan akan memperoleh gambaran secara jelas. Dengan demikian pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan di tempat lain.¹⁰

3. Pengujian *dependability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan audit secara keseluruhan terhadap proses penelitian kepada auditor independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Pengujian *confirmability*

uji *confirmability* ini dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersamaan.¹¹

G. Analisis Data

1. Teori Komunikasi Sebagai Pisau Analisis

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ilmu bantu sosiologi komunikasi dan mengutip teori Soerjono Soekanto bahwa sosiologi komunikasi merupakan kekhususan sosiologi dalam mempelajari interaksi sosial yaitu suatu hubungan atau komunikasi yang menimbulkan proses saling pengaruh-mempengaruhi antara para individu, individu dengan kelompok atau antar kelompok.

¹⁰*Ibid*, Hal. 376

¹¹*Ibid*, Hal. 377

Secara komprehensif sosiologi komunikasi mempelajari tentang interaksi sosial dengan segala aspek yang berhubungan dengan interaksi tersebut seperti bagaimana interaksi itu dilakukan dengan menggunakan media, bagaimana efek media sebagai akibat dari interaksi tersebut, sampai dengan bagaimana perubahan-perubahan sosial di masyarakat yang didorong oleh efek media berkembang serta konsekuensi sosial macam apa yang ditanggung masyarakat sebagai akibat dari perubahan yang didorong oleh media massa itu. Komunikasi di dalam masyarakat dibagi dalam 5 jenis:

a. Komunikasi individu dengan individu (komunikasi antar pribadi)

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Fokus pengamatannya adalah bentuk-bentuk dan sifat-sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi dan karakteristik komunikator.

b. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok, memfokuskan pembahasannya kepada interaksi di antara orang-orang dalam kelompok-kelompok kecil. Komunikasi kelompok juga melibatkan komunikasi antar pribadi.

c. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi menunjukkan pola dan bentuk komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. komunikasi organisasi melibatkan bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok.

d. Komunikasi sosial

Komunikasi sosial adalah salah satu bentuk komunikasi yang lebih intensif, di mana komunikasi terjadi secara langsung antara komunikator dan komunikan, sehingga situasi komunikasi berlangsung dua arah dan lebih diarahkan kepada pencapaian suatu

situasi integrasi sosial, melalui kegiatan ini terjadilah aktualisasi dari berbagai masalah yang dibahas.

e. Komunikasi massa

Komunikasi massa adalah komunikasi yang berlangsung pada tingkat masyarakat luas. Pada tingkat ini komunikasi dilakukan dengan menggunakan media massa.

Ciri-ciri utama komunikasi massa: sumbernya adalah organisasi formal dan pengirimannya adalah profesional. Pesannya beragam dan dapat diperkirakan, pesan diproses dan distandarisasikan, pesan sebagai produk yang memiliki nilai jual dan makna simbolik, hubungan antara komunikan dan komunikator berlangsung satu arah, bersifat impersonal, non-moral, dan kalkulatif.¹²

2. Prosedur Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya kepada orang lain.¹³ Aktivitas analisis data kualitatif antara lain:

a. Data Reduksi (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik, seperti komputer mini,

¹²Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, Hal. 31-32

¹³Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2007, Hal. 217

dengan memberikan kode pada efek-efek tertentu. Dalam hal ini peneliti mencari data yang sesuai dengan penelitian (observasi, wawancara, dan dokumentasi).

b. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.¹⁴

c. Kesimpulan (*verification*)

Data yang sudah diperoleh kemudian mencoba untuk dibuat menjadi kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat tentatif, kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu lebih “grounded”. Kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung.¹⁵

¹⁴Sugiyono, *Op. Cit*, Hal. 338-341

¹⁵Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, PT Tarsito Bandung, Bandung, 2002, Hal. 130