

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah¹.

Penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya, yaitu a) latar alamiah, b) manusia sebagai alat (*instrument*), c) metode kualitatif, d) analisis data secara induktif, e) teori dari dasar (*grounded theory*), f) deskriptif, g) lebih mementingkan proses daripada hasil, h) adanya batasan yang ditentukan oleh fokus, i) adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, j) desain yang bersifat sementara, k) hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.² Penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan fakta dan gambaran mengenai Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Kuantitas Klien Produk Mitra Iqra Plus pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), hal. 6

² *Ibid.*, hal. 8-13

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Sehingga penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus atau studi kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Secara teknis studi kasus merupakan suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah mengenai strategi promosi yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam upaya meningkatkan kuantitas klien pada produk Mitra Iqra Plus pada, kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan promosi tersebut, serta solusi apa yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam mengatasi kendala yang ada tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Tulungagung, yang berada di Jalan Jendral Sudirman Nomor 76 C Tulungagung dengan nomor telepon (0355) 331672. Alasan penulis memilih PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung sebagai tempat penelitian karena lokasinya yang strategis dan dekat dengan tempat tinggal penulis, sehingga akan mempermudah penulis melakukan penelitian.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti dilapangan mutlak diperlukan.³ Dengan kata lain kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk menemukan dan mengeksplorasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian ini yaitu untuk membahas dan mengkaji lebih mendalam tentang Strategi Promosi dalam meningkatkan kuantitas klien Produk Mitra Iqra' Plus. Peneliti merupakan instrumen kunci sehingga kehadiran peneliti dilokasi peneliti diketahui statusnya oleh obyek atau informan yaitu pimpinan atau Kepala Unit PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, maupun para pegawai dan nasabah yang sedang melakukan kegiatan di tempat penelitian (PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung).

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini di kelompokkan menjadi dua yakni sumber data utama (*primer*) dan sumber data tambahan (*skunder*). Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan.⁴

³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. ke-32, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), hal. 4

⁴ *Ibid.*, hal. 157

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara, maupun dokumentas. Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.⁵ Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian bisnis dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dapat berupa opini sumjek. Hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian dan hasil pengujian. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Dengan bertemu langsung dan observasi kegiatan dalam operasional PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung terkait strategi promosi. Dalam hal ini peneliti mencoba menggali data-data yang dianggap penting seperti data-data tentang bauran promosi atau strategi promosi, kendala-kendala yang dihadapi dan data-data tentang upaya mengatasi kendala tersebut.

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2005), hal. 128

Data primer merupakan sumber data lapangan.⁶ Data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁷ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara kepada kepala unit, supervisor dan agen pemasaran pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

2) Data Sekunder

Menurut Burhan Bungin data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua setelah data primer.⁸ Adapun yang termasuk data skunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung maupun data berupa hasil laporan atau hasil penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Meode Pengumpulan Data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data.⁹ Teknik pengumpulan data juga dapat diartikan sebagai suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang standar.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut :

⁶ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2008), hal. 93

⁷ Burhan., *Metodologi Penelitian...*, hal. 29

⁸ *Ibid.,*, hal. 128

⁹ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, hal. 93

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (*naturalistik*).¹⁰

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh seorang peneliti dengan terjun langsung di lapangan dan melakukan pengamatan dalam rangka mencari dan menggali data. Terkait hal tersebut, peneliti menggunakan teknik ini karena memungkinkan peneliti untuk mengamati sendiri fenomena-fenomena yang terjadi di kantor PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Seperti penerapan strategi promosi apa yang digunakan pada produk Asuransi Mitra Iqra' Plus, kendala yang dihadapi serta solusi mengatasi kendala tersebut.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan pertanyaan terbuka hasil tanggapan mendalam tentang, pengalaman, persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan orang.¹¹ Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman

¹⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Cet. Ke-2*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 143

¹¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal. 65

wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.¹²

Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik serta peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka peneliti menggunakan bantuan alat-alat, seperti buku catatan, buku, kamera (Handphone) dan alat perekam suara. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara kepada narasumber atau informan.¹³ Pada penelitian ini yang menjadi narasumber adalah yang pertama bapak Khomaidi selaku Kepala Unit PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, kemudian berkembang kepada narasumber kedua adalah Bapak Jakfar Shodiq selaku kasir/administrasi, Bapak Ahmad Jazuli selaku supervisor dan juga Ibu Zain Nur selaku agen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atau jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, gambaran atau arkeologis.¹⁴ Metode dokumentasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari catatan, transkrip, berkas, notulen, surat kabar, majalah, buku, makalah, serta jenis-jenis karya tulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.¹⁵ Memberikan bukti

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* Cet. Ke-2, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 188)

¹³ *Ibid.*, hal. 326

¹⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 175

¹⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009), Hlm. 66

berupa foto dari observasi dan rekaman wawancara selama penelitian di kantor PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Selain itu metode dokumentasi dapat pula berasal dari data-data yang berkaitan dengan operasional PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung seperti data nasabah, budaya perusahaan dan lainnya yang mendukung kegiatan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁶

Dalam analisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad Idrus yaitu model interaktif yang terdiri dari tiga hal utama yaitu *data reduction*, *data display*, dan *coclusion drawing*.¹⁷ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban dirasa kurang memuaskan, maka peneliti

¹⁶ Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 248

¹⁷ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 147

akan melanjutkan pertanyaan lagi hingga tahap tertentu, dan diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Emzir ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentranformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan penulis. Dalam hal ini data mentah dari lapangan yang peneliti kumpulkan berasal dari wawancara dengan Direktur Manajer, Kasir, Supervisor dan Agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Data-data mentah ini berupa data-data tentang bauran promosi yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk produk Asuransi Mitra Iqra' Plus, kendala yang ada serta solusi yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga peningkatan kuantitas nasabah atau klien dapat tercapai.

Sebagaimana kita ketahui, reduksi data terjadi secara kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Reduksi data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data

dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.¹⁸ Data yang diperoleh peneliti di lapangan beragam dan tidak hanya data-data tentang pelaksanaan bauran promosi saja. Maka dari itu, hasil dari penelitian yang berupa data observasi, data wawancara, dan data dokumentasi dikelompokkan sesuai dengan tempatnya untuk memudahkan dalam pemasukan data.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Model data adalah suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹⁹ Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja. Dalam hal ini peneliti memaparkan data yang diperoleh peneliti dari objek penelitian yakni PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, yang terdiri dari Profil Singkat, Visi dan Misi Perusahaan, struktur organisasi, budaya-budaya perusahaan serta strategi promosi yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan

¹⁸ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Cet. Ke-IV, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014) hal. 129-130

¹⁹ *Ibid.*, hal. 131

data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.²⁰ Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan judul, tujuan, dan fokus yang diteliti. Dari data-data yang diperoleh dari lapangan, peneliti memfokuskan penarikan kesimpulan data-data tentang strategi promosi dalam meningkatkan kuantitas klien produk asuransi Mitra Iqra’ Plus pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah manusia yakni peneliti sendiri. Karena itu yang diuji keabsahaanya bukanlah instrumennya yakni datanya.²¹ Ada beberapa cara yang dikembangkan untuk memeriksa keabsahan (*validitas* dan *reabilitas*) data, yaitu sebagai berikut:

1) Perpanjangan Kehadiran

Peneliti dalam penelitian kualitatif menjadi instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan itu tidak hanya berlaku dalam waktu singkat, tetapi

²⁰ *Ibid.*, hal. 133

²¹ Nusa Putera, *Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*, Cet. Ke-II, (Jakarta: iIndeks, 2012), hal. 167

memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.²² Perpanjangan Kehadiran atau keikutsertaan mengharuskan peneliti lebih lama dilapangan dan bertemu serta berkomunikasi dengan lebih banyak orang. Ini dilakukan bukan saja untuk meningkatkan keakraban, juga untuk meningkatkan kualitas kepercayaan. Jika orang-orang yang diteliti semakin akrab dan percaya pada peneliti, maka apapun yang hendak digali lebih dalam akan didapatkan oleh peneliti.²³

Disini peneliti tidak hanya sekali dua kali akan tetapi peneliti sesering mungkin datang untuk mendapatkan informasi tentang strategi promosi produk asuransi Mitra Iqra' Plus yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Selain itu juga informasi mengenai data-data kuantitas klien produk Mitra Iqra' Plus ini pada lima tahun terakhir yaitu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015.

2) Triangulasi

Dalam bahasa sehari-hari triangulasi dikenal dengan istilah cek dan ricek yaitu pengecekan data menggunakan beragam sumber, teknik dan waktu. Beragam sumber maksudnya digunakan lebih dari satu sumber untuk memastikan apakah datanya benar atau tidak. Beragam teknik berarti penggunaan berbagai cara secara bergantian untuk memastikan apakah datanya memang benar cara yang digunakan adalah wawancara, pengamatan, analisis dokumen. Beragam waktu berarti

²² Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 327

²³ Nusa, *Penelitian Kualitatif*, hal. 168

memeriksa keterangan dari sumber yang sama pada waktu yang berbeda.²⁴

Peneliti melakukan pengecekan data hasil observasi dan wawancara tentang strategi promosi yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung untuk produk asuransi Mitra Iqra' Plus, dengan membandingkan strategi yang ada di buku-buku literatur tentang Strategi Pemasaran, Manajemen Pemasaran, dan literatur yang terkait lainnya.

3) Pengecekan/Diskusi Teman Sejawat

Dalam penelitian kualitatif pengecekan/diskusi dengan teman sejawat ini penting dilakukan justru karena instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri. Ini untuk menjaga supaya peneliti terhindar dari bias dan distorsi pribadi. Sedangkan yang termasuk dalam kategori teman sejawat adalah sesama peneliti jika penelitiannya dilakukan dalam kelompok, atau orang-orang yang memahami fokus penelitian dan metodologi kualitatif. tentu saja teman sejawat itu tidak mesti orang yang satu paradigma, satu gur, satu ilmu dengan kita. Ada baiknya teman sejawat itu adalah orang yang berpengalaman dalam fokus penelitian agar ia dapat memberi masukan dan kritik agar penelitian itu memberikan hasil yang bermutu.²⁵

Pada proses pengambilan data dari awal proses penelitian hingga pengolahannya, peneliti tidak sendiri akan tetapi kadang-kadang

²⁴ *Ibid.*, hal. 189

²⁵ *Ibid.*, hal. 194

ditemani oleh orang lain yang bersama-sama untuk membahas data yang telah dikumpulkan. Proses ini juga dipandang sangat bermanfaat untuk mendiskusikan hasil-hasil yang telah peneliti kumpulkan, karena bukan mustahil penemuan yang didapatkan bisa juga mengalami perbedaan yang akhirnya bisa saling melengkapi. Pendiskusan berkaitan dengan hasil yang diperoleh di lapangan dengan teori maupun informasi yang ada. Dalam hal ini adalah mengenai strategi promosi produk asuransi Mitra Iqra' Plus yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

Karena ini merupakan penelitian individu, terkadang orang yang menemani peneliti dalam melakukan pencarian data di lapangan bukan orang yang satu paradigma dengan peneliti, sehingga hasil pendiskusan mengenai strategi promosi antara peneliti dengan teman sejawat berbeda. Namun disini peneliti bertindak subjektif mungkin dalam menanggapi data-data yang diperoleh dari lapangan. Hal itu dilakukan agar peneliti tetap mempertahankan sifat keterbukaan dan kejujuran.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan empat tahapan, yaitu:

a. Tahapan Persiapan

Dalam persiapan ini peneliti mulai mengumpulkan buku-buku atau teori yang terkait dengan fokus penelitian. Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian yang kemudian

diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian oleh dosen pembimbing.

b. Tahapan Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

c. Tahap Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti memilah-milah dan menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan dengan jelas kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan analisis data kualitatif yaitu dari data-data yang diperoleh dan masih bersifat satuan-satuan khusus dan dianalisis dengan penalaran induktif untuk digeneralisasikan sehingga diperoleh gambaran atau kesimpulan yang bersifat umum.

d. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahapan penelitian yang dilakukan pelaksanaan tahapan ini dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan laporan ini akan di tulis dalam bentuk skripsi.