

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami, tentang yang sebenarnya terjadi di lapangan studi. Penelitian ini menggunakan rancangan studi kasus yang bersifat kontekstual, yaitu penelitian yang mendasarkan kajiannya pada sifat kekhususan dan sama sekali tidak ada usaha pemikiran untuk melakukan generalisasi terhadap konklusi penelitian (Nugrahani, 2014).

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian (Heryana, 2018). Informan penelitian dalam penelitian ini adalah:

- a. Tiga perwakilan Agen asuransi PT Prudential Life Assurance Unity Corporation Malang yang masih aktif dan sesuai kriteria inklusi yang dapat dijabarkan sebagai berikut:
 - 1) NH, agen yang bertempat tinggal di Kota Malang dan sudah menjadi Agen Prudential di Unity Corporation Malang selama 8 tahun. Selama masa pandemi *covid-19* dalam kurun waktu januari 2020-februari 2022, NH mampu melakukan penjualan kepada 25 nasabah.
 - 2) NG, agen yang bertempat tinggal di Kabupaten Malang dan sudah menjadi Agen Prudential di Unity Corporation Malang selama 5 tahun. Selama masa pandemi *covid-19*

dalam kurun waktu januari 2020-februari 2022, NH mampu melakukan penjualan kepada 54 nasabah.

- 3) YI, agen yang bertempat tinggal di Kota Malang dan sudah menjadi Agen Prudential di Unity Corporation Malang selama 2 tahun. Selama masa pandemi *covid-19* dalam kurun waktu januari 2020-februari 2022, NH mampu melakukan penjualan kepada 1 nasabah.

- b. Satu perwakilan Leader Team PT Prudential Life Assurance Unity Corporation Malang yang masih aktif dan sesuai kriteria inklusi sebagai triangulasi data (Teknik pemeriksaan keabsahan data) yang dapat dijabarkan sebagai berikut:
 - 1) YA, Leader Unity Corporation Malang yang bertempat tinggal di Kota Malang dan sudah menjadi Agen Prudential selama 8 tahun.

Jenis pemilihan informan penelitian menggunakan metode *purposive* yaitu memilih informan yang menambahkan kriteria tertentu untuk mendapatkan jumlah informan yang diharapkan. Hal ini dilakukan peneliti untuk mengurangi bias informasi dikarenakan jumlah informan yang banyak. Namun demikian jenis subjek penelitian tidak bertujuan untuk generalisasi dan keterwakilan informan (Heryana, 2018).

3.3 Fokus Studi

Fokus studi yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Pengaruh pandemi *covid-19* terhadap **Karakteristik Personal** agen PT Prudential Life Assurance di Unity Corporation Malang dalam penjualan produk asuransi jiwa.
- b. Pengaruh pandemi *covid-19* terhadap **Tingkat Keterampilan** agen PT Prudential Life Assurance di Unity Corporation Malang dalam penjualan produk asuransi jiwa.
- c. Pengaruh pandemi *covid-19* terhadap **Faktor organisasi dan lingkungan** agen PT Prudential Life Assurance di Unity Corporation Malang dalam penjualan produk asuransi jiwa.

3.4 Definisi Operasional Fokus Studi

Definisi Operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut (Ridha, 2017).

Tabel 3. 1. Definisi Operasional Fokus Studi

No	Fokus Studi	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian
1.	Karakteristik Personal	adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai (Mahayanti & Sriathi, 2017).	Pedoman Wawancara Mendalam
2	Tingkat Keterampilan	Kemahiran yang dipelajari seseorang dan sikap yang diperlukan untuk kinerja yang efektif tugas-tugas tertentu (Idoko et al., 2020)	Pedoman Wawancara Mendalam
3	Faktor organisasi dan Lingkungan	Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, dan struktur organisasi. Faktor lingkungan meliputi kemajuan teknologi, status politik, masalah ekonomi sosial, dan lain sebagainya (Yonggara & Sugianto, 2014).	Pedoman Wawancara Mendalam

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian kualitatif adalah internal (*subjektif*) yaitu manusianya (peneliti sendiri), yang merupakan perabot terlatih, sensitif dan lentur, sehingga mampu menjangkau elemen-elemen yang menonjol dan mentargetkan kelengkapan penelitian (Nugrahani, 2014). Instrumen penelitian lain yang digunakan peneliti disesuaikan dengan jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a) Handphone, digunakan untuk menghubungi informan dan merekam suara informan saat bercerita hal-hal yang dituturkan sesuai dengan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan saat mengadakan wawancara.
- b) Laptop, digunakan untuk melakukan komunikasi melalui virtual atau aplikasi *zoom meeting*.
- c) Buku catatan dan alat tulis, untuk menuliskan poin-poin penting dalam topik wawancara.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan (Nugrahani, 2014). Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap subjek penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara dan alat bantu.

3.6.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer (Nugrahani, 2014). Data sekunder disini diperoleh oleh peneliti dari

laman website resmi PT Prudential Life Assurance tentang Profil perusahaan, berita terkini, dan produk Asuransi Jiwa Prudential dan dari laman website resmi Unity Corporation tentang sejarah terbentuknya Unity Corporation di Indonesia.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Informan agen I Unity Corporation Malang inisial NH. Wawancara pada Hari Selasa tanggal 16 November 2021 dilakukan *offline* di rumah informan.



Gambar 3. 1. Informan NH

2. Informan agen II Unity Corporation Malang inisial NG. Wawancara pada Hari Rabu tanggal 17 November 2021 dilakukan *online* melalui aplikasi zoom meeting.



Gambar 3. 2. Informan NG

3. Informan agen III Unity Corporation Malang inisial YI. Wawancara pada Hari Rabu tanggal 17 November 2021 dilakukan *offline* di rumah sakit informan bekerja



Gambar 3. 3. Informan YI

4. Informan Leader Unity Corporation Malang inisial YA. Wawancara pertama pada Hari Selasa tanggal 16 November 2021 dilakukan *offline* di rumah informan.



Gambar 3. 4. Informan YA Wawancara Pertama

5. Informan Leader Unity Corporation Malang inisial YA. Wawancara kedua pada Hari Rabu tanggal 26 Januari 2022 dilakukan *offline* di Kantor Unity Corporation Malang



Gambar 3. 5. Informan YA Wawancara Kedua

6. Informan Leader Unity Corporation Malang inisial YA. Wawancara ketiga pada Hari Rabu tanggal 16 Februari 2022 dilakukan *online* melalui aplikasi *zoom meeting*.



Gambar 3. 6. Informan YA Wawancara Ketiga

3.8 Tahap Analisis Data dan Penyajian Data

Menurut Bogdan dan Bikler (1982) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007: 248) (diambil dari (Wandi et al., 2013)).

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman. Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas (Hariyanti, 2015). Komponen dalam analisis data (Wandi et al., 2013):

1. Pengumpulan Data

Yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan wawancara mendalam dengan agen asuransi PT Prudential Life Assurance Unity Corporation Malang menggunakan pedoman

wawancara. Setelah melakukan wawancara peneliti membuat transkrip wawancara untuk mempermudah penulisan pada bab hasil penelitian.

2. Reduksi data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis untuk disesuaikan dengan fokus penelitian. Hasil dari reduksi data, peneliti melakukan cek keabsahan data (triangulasi data) dari data yang diperoleh dan analisis menggunakan teori yang didapatkan dari penelitian terdahulu terkait variabel penelitian yang telah disebutkan pada kerangka konsep peneliti.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti menyajikan data secara deskripsi.

4. Verifikasi atau penyimpulan Data

Adapun yang dimaksud dengan verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2008: 253). Peneliti pada bab akhir ini menyimpulkan mengenai bagaimana pengaruh pandemi *covid-19* terhadap karakteristik personal, tingkat keterampilan, dan faktor organisasi dan lingkungan dalam penjualan produk asuransi jiwa sehingga didapatkan suatu jawaban yang pasti atas setiap permasalahan yang teridentifikasi sebelumnya.

3.9 Etika Penelitian

Penelitian yang baik harus dilakukan sesuai dengan etika penelitian yang ada. Menurut Hidayat (2014), etika penelitian diperlukan untuk

menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2016).

1. Lembar Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela. Peneliti akan melakukan wawancara setelah ada persetujuan (*informed consent*) dari calon informan yang berkaitan dengan kesediaan informan sesuai dengan waktu yang telah disepakati atau dengan perjanjian terlebih dahulu (*appointment*).

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Confidentiality adalah menjaga semua kerahasiaan semua informasi yang didapat dari subjek penelitian. Beberapa kelompok data yang diperlukan akan dilaporkan dalam hasil penelitian. Data yang dilaporkan berupa data yang menunjang hasil penelitian. Selain itu, semua data dan informasi yang telah terkumpul dijamin kerahasiaanya oleh peneliti.

4. Sukarela

Peneliti bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.