



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam sebuah penelitian, diperlukan paradigma penelitian untuk menentukan langkah awal dalam penelitian. Ruslan (2010, h. 294) menjelaskan paradigma sebagai “pandangan, perspektif umum atau cara untuk memilah-milahkan dunia nyata yang kompleks, dan kemudian memberikan arti dan penafsiran tertentu”. Terdapat empat jenis paradigma dalam penelitian ilmiah yaitu paradigma positivistik, post-positivistik, konstruktivistik dan kritis. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma post-positivistik.

Pada paradigma post-positivistik terdapat tiga jenis aspek yaitu ontologi, epistemologi, dan aksiologi (Zamroni, 2009, h. 76). Ontologi mempertanyakan apa yang ingin kita ketahui, merupakan pengkajian teori tentang “ada”. Sedangkan epistemologi merupakan teori pengetahuan, menjawab pertanyaan bagaimana cara, memperoleh pengetahuan mengenai obyek tersebut. Aksiologi yaitu teori tentang nilai, untuk menjawab pertanyaan tentang untuk apa objek tersebut dipelajari.

Penelitian yang menggunakan paradigma post-positivistik dikarenakan paradigma ini mengandalkan beragam metode sebagai cara untuk memahami realita sebanyak-banyaknya karena peneliti memiliki keterbatasan dalam memahami realita (Denzin & Lincoln, 2009, h.6). Lewat paradigma post-positivistik, proses verifikasi penelitian dilakukan pada berbagai kalangan mengenai suatu temuan, dengan menggunakan berbagai macam metode pengumpulan data. ingin

mengkonstruksi cara berkomunikasi agen asuransi terhadap calon nasabahnya dalam memasarkan produk asuransi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi dan sampling, bahkan sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan mampu menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2009, h.56)

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, dan masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2003, h.63). Dengan kata lain, penelitian deskriptif digunakan untuk memaparkan situasi atau peristiwa, bukan mencari atau menjelaskan hubungan, menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2009, h.24).

Ciri-ciri pokok penelitian deskriptif dipaparkan oleh Nawawi (2003, h.64) yakni sebagai berikut :

- (1) Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan (saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
- (2) Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang adekuat (memadai).

Penelitian yang bersifat deskriptif juga bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada dan mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dari praktik-praktik yang berlaku (Rakhmat, 2009, h.25).

3.2. Metode Penelitian

Pada penelitian kualitatif, terdapat beberapa metode pengumpulan data kualitatif di antaranya yaitu (Bungin, 2007, h.124-132): metode dokumenter, metode bahan visual, metode penelusuran data *online*, *Focus Group Are Effective* (FGE), *Diary Methods* (DM), *Role-Play and Stimulations* (RPS), dan, studi kasus. Studi kasus sendiri merupakan salah satu strategi dan metode analisis data kualitatif yang menekankan pada kasus-kasus khusus yang terjadi pada objek analisis (Bungin, 2007, h.237).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus model Robert K.Yin. Menurut Kriyantono (2010, h. 65) “studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif dengan berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis.”

Robert K. Yin (2012, h. 9-13) menjelaskan studi kasus yang dibagi ke dalam tiga jenis berdasarkan kepada jenis dan tujuan dari pertanyaan penelitian, yaitu:

- *Exploratory*

Tipe ini digunakan jika penelitian memiliki pertanyaan penelitian “*what*” karena menjelaskan mengenai sebuah tindakan eksplorasi yang mencari jawaban pasti bukan alasan.

- *Descriptive*

Tipe ini digunakan jika penelitian memiliki pertanyaan penelitian “*who*” dan “*where*”. Jenis ini juga digunakan khususnya pada penelitian langsung atau survei dengan bantuan catatan arsip. Tujuan menggunakan penelitian bersifat deskriptif untuk memperoleh data secara spesifik yang diuraikan secara mendalam dalam bentuk kata-kata.

- *Explanatory*

Tipe ini digunakan jika penelitian memiliki pertanyaan penelitian “*why*” dan “*how*”. Jenis ini digunakan untuk mencari alasan dan pemetaan hubungan antar variabel sehingga terbentuk logika kausal. Dengan penggunaan jenis ini, maka hasil penelitian akan terarah pada penggunaan studi kasus, sejarah dan eksperimen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis studi kasus *exploratory* sebagai metode pengumpulan data penelitian. Peneliti akan mengambil beberapa konteks dan interpretasi dari hasil temuan lapangan atas pertanyaan “*what*” yang telah dirumuskan dalam pertanyaan penelitian pada kasus komunikasi antarpribadi antara agen asuransi dan calon nasabah dalam memasarkan produk asuransi.

3.3. Informan

Dalam (Bungin, 2007, h.111) informan penelitian adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan ini merupakan orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan beberapa narasumber agar dapat mengetahui secara lebih mendalam akan apa yang diteliti. Dalam penelitian ini, narasumber yaitu para agen-agen asuransi Prudential dari agensi Inspiring sebagai informan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi antara calon nasabah dengan para agen.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan prosedur bola salju dalam menentukan informan untuk penelitian. Peneliti akan meminta salah satu informan yang merupakan agen asuransi, untuk mereferensikan rekan agen asuransi lainnya yang kredibel dan informatif, serta sesuai dengan kriteria yang peneliti tetapkan. Adapun kriteria informan yang dipilih peneliti adalah:

- Agen dari asuransi Prudential pada agensi Inspiring Jakarta.
- Agen asuransi yang minimal telah mendapatkan posisi *Unit Manager*. Posisi *Unit Manager* merupakan posisi yang peneliti anggap kredibel karena agen tersebut telah bekerja dan memiliki pengalaman selama minimal 1 tahun, dengan jumlah nasabah yang banyak (minimal 50 nasabah) dan pendapatan cukup besar (minimal Rp8.000.000) dari nasabah maupun timnya. Dengan kata lain, ia telah memiliki kemampuan komunikasi antarpribadi yang baik sehingga berhasil dalam memasarkan produk asuransi

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dijelaskan oleh Bungin (2007, h.143) yaitu observasi, wawancara mendalam, *life history*, analisis dokumen, catatan harian peneliti, dan analisis isi media. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data.

Pada penelitian ini, penulis memilih model observasi yang kedua yaitu observasi non-partisipan. Dikarenakan lewat observasi non partisipan ini, penulis dapat mengamati penuh cara berkomunikasi antarpribadi dan gerak verbal dan non-verbal dari informan dan calon nasabahnya.

Wawancara mendalam dilakukan dengan cara menanyakan sesuatu kepada seorang informan secara tatap muka dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan (Bungin, 2007, h.111). Peneliti menanyakan hal-hal terkait dengan tujuan penelitian kepada informan. Melalui wawancara mendalam, peneliti juga memperoleh data yang dapat memperkaya hasil penelitian.

“Metode wawancara mendalam adalah sama seperti metode wawancara lainnya, hanya peran pewawancara, tujuan wawancara, peran informan, dan cara melakukan wawancara yang berbeda dengan wawancara pada umumnya. Sesuatu yang amat berbeda dengan metode wawancara lainnya adalah bahwa wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian, di mana hal ini merupakan kondisi yang belum terjadi saat wawancara pada umumnya.” (Bungin, 2007, h.111).

Terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara berstruktur (*structured interview*) dan wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*). Wawancara terstruktur ialah wawancara yang terdiri atas pertanyaan yang tidak mempunyai

struktur tertentu, tetapi selalu terpusat pada suatu pokok tertentu. Lain halnya dengan wawancara tidak terstruktur dimana tidak mempunyai pusat sehingga pertanyaan bisa beralih-alih dari suatu pokok ke pokok yang lain, yang berakibat hasil penelitian bisa bebas dan beraneka ragam. (Sobur, 2013, h.433)

Pada penelitian ini, peneliti memilih jenis wawancara berstruktur karena peneliti sudah memfokuskan beberapa pertanyaan yang peneliti anggap penting untuk penelitian ini.

3.5. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan triangulasi. Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, pengujian keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik.

“Teknik triangulasi biasanya merujuk pada suatu proses pemanfaatan persepsi yang beragam untuk mengklarifikasi makna, memverifikasi kemungkinan pengulangan dari suatu observasi, ataupun interpretasi, namun harus dengan prinsip bahwa tidak ada observasi atau interpretasi yang 100% dapat diulang” (Denzin dan Lincoln, 2009, h. 307).

Triangulasi merupakan teknik keabsahan data yang memanfaatkan hal satu dengan hal lainnya. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya (Moleong, 2010, h.330). Kemudian menurut Sutopo (2006, h. 1) triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Sutopo memaparkan bahwa terdapat empat macam teknik triangulasi data atau sumber, atau *data triangulation*, triangulasi peneliti atau *investigator*

triangulation, triangulasi metodologis atau *methodological triangulation*, dan triangulasi teoretis atau *theoretical triangulation*.

3.6. Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data temuan lapangan, peneliti melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka menyajikan sebuah data akhir atau hasil akhir penelitian, yang disebut dengan teknik analisis data. Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010, h.248) memaparkan definisi analisis data kualitatif sebagai kegiatan yang dilakukan dengan mengorganisasi data, memilah-milah data tersebut hingga untuk dikelola, menyatukannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa saja yang perlu disajikan ke dalam laporan penelitian.

Sedangkan teknik analisis data menurut Bungin (2007, h.70), adalah:

a. Pengumpulan Data

Kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti seperti wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumen.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data dari data-data yang diperoleh di lapangan. Terdapat dua strategi umum cara untuk melakukan reduksi data (Yin, 2015, h.136):

1. Mendasarkan pada Proposi Teoretis

Strategi pertama ini adalah membentuk rencana pengumpulan data dan membantu memfokuskan perhatian pada data tertentu dan mengabaikan data yang lain. Proposisi ini juga membantu pengorganisasian keseluruhan studi kasus dan menetapkan alternative penjelasan yang harus diuji.

2. Mengembangkan Deskripsi Kasus

Strategi umum yang kedua ialah mengembangkan suatu kerangka kerja deskriptif untuk mengorganisasikan studi kasus. Strategi ini kurang disukai ketimbang penggunaan proposisi teoretis tetapi bisa menjadi alternative bilamana proposisi teoritis tidak ada. Strategi ini lebih cocok untuk penelitian dengan pendekatan deskriptif.

Peneliti memilih untuk menggunakan reduksi data yang mendasarkan pada Proposisi Teoretis seperti yang tertuang pada Bab 2. Peneliti akan memfokuskan penelitian terhadap konsep-konsep yang peneliti gunakan agar penelitian lebih terfokuskan. Konsep – konsep yang peneliti gunakan yaitu :

1. Karakteristik Komunikasi Antarpribadi
2. Kompetensi Komunikasi Antarpribadi
3. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi
4. Hambatan Komunikasi Antarpribadi
5. Verbal
6. Non Verbal

c. Display Data

Display data adalah penyajian informasi yang tersusun dari pengambilan kesimpulan atas data kualitatif. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif.

d. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan

Kegiatan ini merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan interpretasi, yaitu memberikan makna pada data yang telah disajikan diikuti dengan proses verifikasi, memastikan bahwa data-data yang disajikan teruji kebenarannya.

UMMN