

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian merupakan suatu metode ilmiah yang dapat memperdalam dan membuat suatu gagasan atau solusi bagi masalah tertentu (Gamedia.com, 2023). Dengan dibuatnya suatu penelitian, akan dapat ditemukan fakta baru yang disesuaikan dengan era tersebut dan diuji kembali dengan dukungan penelitian terdahulu. Hal ini menjadikan sifat kebenaran ilmiah yang mempunyai perilaku tentatif. Dalam merangkai sebuah penelitian, peneliti harus menyusun sebuah paradigma penelitian yang menjadi kerangka berpikir dalam meneliti realita dari suatu kasus dan teori yang berkaitan dengan kasus tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan kerangka berpikir postpositivisme yang menyatakan bahwa segala sesuatu tidak mutlak, tetapi terdapat berbagai penyebab yang akan berdampak pada hasil dari penelitian mengenai permasalahan tersebut (Creswell & Creswell, 2018). Sehingga setiap permasalahan yang terjadi akan mencari tahu sedalam-dalamnya mengenai sebab yang menimbulkan akibat atau hasil tertentu. Selain itu, dalam paradigma postpositivisme, terdapat sifat reduksionistis yang akan memecahkan sebuah gagasan menjadi kumpulan ide yang akan diuji. Sehingga, dengan kerangka ini, akan diamati secara cermat dan menggunakan pengukuran realistik objektif dengan mempelajari perilaku individu. Paradigma postpositivisme akan dimulai dengan sebuah teori. Kemudian, keterkaitan teori dengan permasalahan yang ada akan didalami dengan kerangka berpikir ini. Jika terdapat ketidaksesuaian antara kasus dengan teori, maka diperlukan revisi atau pengujian kembali untuk membuktikan hal tersebut.

Menurut Phillips dan Burbules (2000) dalam (Creswell & Creswell, 2018), terdapat beberapa asumsi mengenai paradigma ini, yakni:

- Pengetahuan yang sifatnya dugaan sehingga tidak ada kebenaran yang mutlak

- Penelitian adalah metode yang dilakukan untuk membuat klaim dan memilih klaim yang lebih dapat dipertanggungjawabkan
- Segala penelitian, didukung oleh data, bukti dan pertimbangan rasional sebagai instrumen pengukuran yang diamati dengan berbagai metode
- Penelitian berupaya mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang menjadi perhatian atau yang menggambarkan hubungan sebab akibat yang menjadi perhatian
- Peneliti harus melihat secara objektif segala sesuatunya.

Sehingga dari penelitian ini, terdapat teori pengurangan ketidakpastian yang akan menjadi acuan dalam strategi personal selling yang dilakukan oleh tenaga pemasar asuransi. Dengan begitu, paradigma ini dapat membantu melihat kesesuaian berbagai asumsi yang ada dalam teori dengan realita yang ada di masyarakat tentang *personal selling*.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Pada penelitian berjudul “Implementasi *Personal Selling* Agen PT. Prudential Life Assurance Dalam Penjualan Polis Pru Critical Benefit 88”, peneliti akan menggunakan jenis pendekatan penelitian yakni deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini mengacu pada sebuah landasan teori yang dikaitkan dengan deskripsi dari analisa hasil penelitian. Tujuan dari dipilihnya jenis penelitian adalah untuk menggambarkan suatu kasus dari sudut pandang yang dialami secara rinci dan mendetil. Sehingga kasus yang dialami tergambar dengan jelas dan penelitian dapat menemui hasil yang maksimal dengan dorongan landasan teori yang ada (Safarudin & Et all, 2023).

Dalam hal ini, peneliti akan menguraikan secara deskriptif mengenai strategi *personal selling* dalam bidang industri asuransi hingga kepada keberhasilan seorang tenaga pemasar dalam menjual produk asuransi jiwa tradisional konvensional PT. Prudential Life Assurance. Sehingga hal ini dapat menjawab berbagai rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini akan didalami oleh metode studi kasus dengan dukungan berupa data dari jurnal, buku serta dokumen pendukung perusahaan PT. Prudential Life Assurance. Studi kasus merupakan suatu metode penelitian yang mengeksplorasi suatu kasus seiring berjalannya waktu sehingga data dapat terkumpul secara mendalam. Sehingga dalam metode studi kasus, penelitian dilakukan untuk menggali suatu permasalahan dalam waktu atau peristiwa tertentu dengan pengumpulan informasi secara rinci dengan menggunakan prosedur yang sesuai untuk mendapatkan hasil dalam kurun waktu tertentu (Creswell & Creswell, 2018).

Dalam metode studi kasus, seorang peneliti juga harus mempertimbangkan kasus yang akan dipilih. Peneliti dapat memilih kasus tunggal ataupun kolektif, detail tempat terjadinya beserta dengan isu yang intrinsik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menonjolkan keunikan dari kasus yang diteliti. Kasus tersebut nantinya harus dapat dijelaskan dan dipahami secara holistic dan mudah dipahami. Keunikan sebuah studi kasus dapat dinilai dari terpaparkannya pandangan subjek yang diteliti, harus memiliki relasi dengan kehidupan sehari-hari dari pembaca, seluruh data yang disajikan dapat dipaparkan secara konsisten sehingga kredibilitas meningkat, serta dapat menjadikan studi kasus sebagai metode yang menjembatani hubungan antara peneliti dengan partisipan (Assyakurrohim, Ikhrum, Sirodj, & Afgani, 2023) Metode ini juga mempunyai tantangan tersendiri bagi peneliti, yakni identifikasi kasus harus dilakukan secara hati-hati, penentuan pembelajaran antara kasus tunggal atau multikasus, diperlukan dasar pemikiran yang matang dalam pemilihan kasus (dapat dilakukan dengan strategi *sampling* yang baik di awal), mengulik banyak informasi untuk dapat memperkuat informasi dalam penelitian, penentuan batasan pembahasan kasus agar tetap fokus menjawab permasalahan yang ada.

Adapun langkah-langkah penelitian studi kasus, yakni:

1. Memilih topik dan kasus yang akan diangkat
2. Memilih literatur yang akan dijadikan landasan. Dengan memperbanyak pembacaan literatur dapat menghasilkan banyaknya pengetahuan yang dapat ditumpahkan dalam penelitian sebagai perspektif.
3. Fokus pada masalah penelitian sehingga muncul ide pokok dari kasus yang akan dikulik.
4. Pengumpulan data yang disesuaikan dengan metode seperti wawancara, dokumentasi, FGD dan sebagainya.
5. Penyempurnaan penelitian dengan memastikan isi dari penelitian dibuat dengan data yang kredibel
6. Data diolah untuk menjadi suatu bentuk penelitian yang baru
7. Analisis data dengan proses memaknai seluruh data yang ada untuk membentuk suatu teori baru
8. Triangulasi untuk memastikan seluruh penelitian telah sesuai dengan jenis dan metode penelitian serta data yang kredibel

Dengan begitu, tujuan dari dipilihnya metode studi kasus adalah karena topik yang dibahas dapat memahami individu secara mendalam mengenai latar belakang, keadaan serta interaksi masyarakat yang ada di dalamnya. Kemudian, dalam penelitian ini nantinya, metode ini dianggap tepat dikarenakan proses yang akan dilakukan sesuai dengan topik yang diteliti, yakni dengan mengambil satu kasus tertentu yang kemudian dikaitkan dengan data serta teori yang ada untuk mendapatkan hasil yang baru. Hal ini berkaitan dengan bagaimana teori pengurangan ketidakpastian dan strategi *personal selling* dapat memaksimalkan penjualan polis asuransi jiwa tradisional konvensional di PT. Prudential Life Assurance.

3.4 Partisipan

Partisipan berperan sebagai seseorang yang menjadi sumber pengumpulan data studi kasus yang dilakukan melalui wawancara. Mereka mengenali objek penelitian secara detil dan rinci sehingga peneliti dapat mengetahui secara mendalam mengenai penelitian mereka. Sehingga dengan memilih partisipan yang kredibel dapat memberikan jawaban untuk menjadi *insight* baru dalam penelitian (Yin, 2018, p. 287).

Dalam penelitian ini, terdapat kriteria partisipan sebagai berikut:

1. Jenis kelamin laki laki atau perempuan
2. Berusia 29-40 tahun
3. Telah menjadi Agency Director Prudential Indonesia
4. Telah menjual setidaknya 5 nasabah yang mengambil produk asuransi tradisional

Alasan pemilihan kriteria di atas dikarenakan dibutuhkannya pola pikir yang sesuai dengan topik seputar asuransi yang tepat sehingga seorang Agency Director sebagai jabatan tertinggi dari perasuransian dapat mengemukakan suatu hal dengan lebih rinci dan logis. Selain itu pengalaman mereka dalam *personal selling* juga sudah tinggi dan beragam sehingga dapat melihat banyak perspektif baru yang dapat dikaitkan dengan teori pengurangan ketidakpastian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti, yakni dengan wawancara. Dalam Buku Wawancara, teknik pengumpulan data dengan komunikasi verbal secara tatap muka untuk menggali informasi dari narasumber berkaitan dengan topik atau subjek yang ingin didalami (Black & Champion, 2020). Sedangkan menurut Stewart dan Cash, wawancara merupakan proses komunikasi interaksional yang dilakukan oleh dua belah pihak di mana salah satu pihak memiliki tujuan tertentu dalam sesi tanya jawab yang berlangsung. Dalam hal ini, keahlian *interviewers* akan digunakan untuk mencapai tujuan dari wawancara itu sendiri. Dengan keahlian

tersebut, pewawancara dapat mengulik lebih banyak informasi dari narasumber (Fadhallah, 2020).

Sehingga pada penelitian ini, wawancara menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang tepat untuk mencapai tujuan tertentu dari penelitian yang akan dilakukan. Sehingga peneliti dapat melakukan interaksi secara langsung kepada narasumber.

3.6 Keabsahan Data

Menurut Lincoln dan Guba, dalam menentukan uji validitas penelitian, terdapat beberapa jenis keabsahan data seperti *Confirmability (Objectivity)*, *Internal Validity (Credibility)*, *External Validity (Transferability)*, dan *Reliability (Auditability)*. Uji derajat kepercayaan ini dilakukan untuk mencapai tingkat kepercayaan penemuan dengan membuktikannya menggunakan kenyataan ganda yang sedang diteliti. Hal ini biasanya dilakukan dengan adanya perpanjangan pengamatan di mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara dengan narasumber sehingga hubungan yang terjalin semakin dekat dan terbuka sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Kemudian, setelah data didapatkan, diperlukan adanya ketekunan pengamatan untuk memeriksa segala data yang telah didapatkan agar dapat dipastikan kebenarannya. Hingga pada akhirnya, peneliti dapat melakukan triangulasi untuk menghilangkan berbagai perbedaan konstruksi kenyataan dari beberapa pandangan menggunakan teori, sumber dan metode yang digunakan. Dengan begitu, Uji Derajat Kepercayaan dianggap sebagai uji yang tepat untuk penelitian ini (Jailani, 2020).

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data peneliti memiliki lima pilihan teknik yang dapat digunakan untuk studi kasus, yakni (Yin, 2018) :

1. Penjodohan pola (*pattern-matching*) merupakan teknik analisis data yang dipakai dengan metode kecocokan antara teori/ asumsi awal

dengan realita yang terjadi di lapangan sehingga dapat melihat seberapa besar kecocokannya.

2. Pembuatan eksplanasi (*explanation building*). Dalam teknik analisis data ini, peristiwa menjadi suatu hal yang penting karena menjadi aspek penelitian untuk melihat sebab dan proses peristiwa itu dapat terjadi, kemudian disusun dan dibangun penjelasannya.
3. Analisis deret waktu (*time-series analysis*), model logika (*logic models*) merupakan teknik analisis data yang lebih menjurus pada alur peristiwa itu terjadi sehingga terbentuk dalam kronologi yang memunculkan sebab-akibat.
4. *Logic Models* yang merupakan teknik analisis data yang bertujuan untuk evaluasi dari berbagai peristiwa konseptual yang terjadi dengan adanya pengamatan empiris.
5. Sintesis lintas kasus (*cross-case synthesis*) merupakan teknik analisis data dari berbagai kasus yang terjadi dengan studi kasus.

Pada penelitian ini, peneliti telah memaparkan teori dan konsep untuk dijadikan acuan dalam studi kasus yang nanti akan dilakukan. Sehingga teknik analisis data yang paling tepat dan dapat menjawab adalah penjadohan pola yang akan membandingkan studi kasus sebelumnya dengan studi kasus yang sedang diteliti. Hal ini akan menjawab apakah teori dan konsep yang ada sebelumnya benar terjadi atau berhubungan dengan studi kasus yang akan dilakukan. Jika terdapat pencocokan pola, maka penelitian akan memiliki hasil yang kuat. Dalam hal ini akan ada pencocokan pola antar teknik *personal selling* dan teori pengurangan ketidakpastian dengan hasil wawancara bersama partisipan mengenai topik penelitian.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A