

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan terjun langsung ke tempat terjadinya masalah yang penulis teliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan yang mana berkenaan dengan yang akan diteliti (Supardi, 2005: 34). Pengertian penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif yang ada dilapangan tanpa adanya manipulasi (Muhadjir, 1996, hlm. 2). Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Metode ini dapat juga digunakan untuk meningkatkan pemahaman terhadap sesuatu yang belum diketahui (Struss & Corbin, 2007, hlm. 5).

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini dengan beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, dapat menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan (Nurdin:2018). Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Nurdin: 2014).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. “Dimana penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian

yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia” (Ependi, Panjaitan, & Hutrianto, 2018). Dalam hal ini masalah yang diteliti adalah tentang penelitian yang menggambarkan bagaimana *personal selling* dalam meningkatkan penjualan polis asuransi pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) Jl. Achmad Yani Km. 7. 800 No. 21, Kertak Hanyar, Kab. Banjar Kalimantan Selatan 70654. Alasan penulis melakukan penelitian di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) karena aksesnya mudah dicapai sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar. Selain itu sebelumnya peneliti sudah melakukan pra survei dan peneliti menemukan bahwa ditempat tersebut terdapat permasalahan tentang pertumbuhan premi yang menurun pertahunnya dan peneliti berharap hasil penelitian yang peneliti dapatkan akan memberikan solusi untuk perusahaan dalam meningkatkan penjualan polis.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ialah sesuatu yang memiliki kedudukan paling sentral, sebab pada subjek penelitian tersebut terdapat data yang terkait dengan variabel yang diteliti oleh penulis (Arikunto, 2010, hlm. 90). Adapun subjek yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini ialah Agen PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) Sedangkan objek dalam penelitian merupakan sesuatu yang ingin diteliti dalam subjek (Sandjaja & Harsono, 2006, hlm. 83).

Objek dalam penelitian ini penjualan polis melalui *personal selling* oleh Agen asuransi PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance).

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### 1. Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

##### a) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui perkataan, pengamatan, dan tindakan langsung pada saat melakukan wawancara dengan informan. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai informan secara langsung untuk menggali informasi mengenai *personal selling* dalam meningkatkan penjualan polis asuransi di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance).

##### b) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud berupa dokumen, buku-buku, bahan tertulis, artikel, dan foto yang didapatkan dari berbagai sumber ataupun pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini (Tanzeh, 2001, hlm. 182). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa profil dan struktur organisasi serta data pertumbuhan

premi yang ada di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance).

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data yang diperoleh. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang dapat memberikan keterangan berkaitan masalah yang diteliti yaitu Agen dari asuransi PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance), adapun sumber data lainnya berupa laporan pertumbuhan premi dan informasi tentang kantor tersebut berupa profil dan struktur organisasi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan informasi. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditentukan (Sugiyono, 2016, hlm. 224). Teknik pengumpulan data yang dapat peneliti gunakan antara lain:

### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses pengamatan melalui panca indera. Pengamatan ini dilakukan tanpa mengajukan pertanyaan. Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati suatu objek maupun subjek kemudian dicatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diselidiki (Subagiyo, 2017, hlm. 80). Di sini penulis menggunakan observasi untuk mengamati

*personal selling* seorang tenaga pemasar dalam menerapkan fungsi, tugas dan tanggung jawab agen sebagaimana mestinya dalam menerapkan prakteknya dalam kegiatan meningkatkan penjualan polis asuransi.

## 2. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam pertemuan tatap muka langsung antara pewawancara dengan narasumber, dimana pewawancara menanyakan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh narasumber secara lisan (Subagiyo, 2017, hlm. 75). Dengan penggunaan metode ini, penulis mewawancarai sejumlah orang yang diharapkan mampu memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang diteliti yaitu tentang bagaimana *personal selling* dalam meningkatkan penjualan polis kepada seorang *agen* yang berlisensi di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mencari informasi mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, dan sebagainya. Penulis mengumpulkan informasi yang relevan yaitu berupa data pertumbuhan premi yang berhubungan dengan penelitian serta mengenai profil dan struktur organisasi di PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance).

## F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah digali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- a. *Editing* adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan *Editing* (pemeriksaan data), jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara dan dokumentasi terkait *Personal selling* dalam meningkatkan penjualan polis asuransi pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)
- b. *Classifying* (Klasifikasi) adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara serta data yang diperoleh dari dokumen.

- c. *Verifying* (Verifikasi) adalah proses verifikasi informasi dari lapangan dan informan sehingga kebenaran informasi tersebut dapat diketahui dan digunakan dalam penelitian.
- d. *Concluding* (Kesimpulan) adalah tahap akhir dari pengolahan informasi. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi informasi terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan dari proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing*, *classifying*, dan *verifying* (Narubo, 2005, hlm. 85).

## 2. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data. Setelah memperoleh data yang dihasilkan dari *interview*, mendapatkan data-data. Analisis data kualitatif telah diawali ketika peneliti mulai melakukan kegiatan pengumpulan data, dengan cara memilih dan memilih data yang dianggap penting atau tidak. Data dikatakan penting atau tidak berdasar pada kontribusi data dalam menjawab focus penelitian yang ada (Subagiyo, 2017, hlm. 90).

Untuk itu digunakan metode analisis deskriptif, yaitu dengan cara penulis menggambarkan permasalahan dengan di dasarkan data-data yang ada kemudian ditarik kesimpulan. Dengan *type* pendekatan studi kasus ini, penulis mengadakan penelitian dengan cara melihat,

menggambarkan data menguraikan adanya hubungan *Personal Selling* dalam meningkatkan penjualan polis asuransi pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)

## **G. Tahapan Penelitian**

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempot tahapan-tahapan sebagai berikut:

### 1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “Analisis Personal Selling dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)

### 2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditetapkan dalam metode penelitian, yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

### 3. Tahapan Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing yakni mengedit data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumen dan mengklasifikasikan data-data tersebut yang kemudian data diperiksa, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan.

#### 4. Tahapan Analisis Data

Setelah data dioolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

#### 5. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan konsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi (Moleong, 2005, hlm. 85).