

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah (*field research*) penelitian lapangan, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi berkenaan dengan pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, dengan mengumpulkan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistic, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi atau daerah yang dijadikan objek penelitian adalah pada PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang berada di Jl. A. Yani No.21 A, Pemurus Luar, Kec. Kertak Hanyar, Banjar, Kalimantan Selatan 70654. Adapun alasan saya memilih lokasi penelitian tersebut karena masalah penelitian didapatkan di lokasi ini.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 yang berjumlah 173 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik yang serupa (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari agen PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin tahun 2022 hingga 2024 yang telah mengikuti pelatihan keterampilan interpersonal dengan jumlah 63 sampel.

Menurut Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat di ambil antara 10-15% atau 15-25% atau lebih.” Pendapat tersebut sesuai menurut Roscoe dalam Sugiyono (2011:90) “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.”.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Purposive Sampling*, menurut Sugiyono (2018) mendefinisikan sebagai

teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dari pengertian di atas agar memudahkan penelitian, penulis menetapkan kriteria-kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

- a. Agen PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.
- b. Tahun 2022-2024.
- c. Mengikuti pelatihan keterampilan interpersonal.

Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, penelitian ini memilih sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tersebut untuk mendapatkan kelompok subjek yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian yang menggunakan metode *purposive sampling*, terdapat sebuah rumus yang dikenal sebagai rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Mengacu pada buku Metode Penelitian Keluarga karya Herien Puspitawati dan Tien Herawati (2013), berikut adalah rumus Slovin dalam konteks *purposive sampling*:

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

Penjelasan:

- n merupakan jumlah sampel dalam penelitian.
- N menunjukkan total populasi yang diteliti.
- e adalah tingkat kesalahan atau toleransi ketidaktepatan akibat kesalahan pengambilan sampel, yang umumnya dapat diterima hingga 10%.

Jumlah Populasi adalah 173 Orang, dan setelah dihitung menggunakan rumus Slovin melalui Excel jumlahnya ialah 63 Sampel. Hasil itu didapat menggunakan hitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{173}{(1 + (173 \times 10\%)^2)} = 63$$

E. Data dan Sumber Data

Data adalah sebuah bahan mentah yang perlu diolah untuk menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang menunjukkan fakta untuk memberikan manfaat atau gambaran mengenai suatu kondisi atau keadaan (Sugiyono, 2019, hlm. 9). Adapun data yang dikumpulkan didalam penelitian ini adalah jawaban atau hasil kuesioner yang diisi oleh responden, aitu para agen terkait pengaruh keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen PT. Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.

Sumber data dalam penelitian ini adalah respondens, yaitu para agen PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin tahun 2022 hingga 2024 yang peneliti jadikan sampel sebanyak 63 agen mengisi kuesioner yang peneliti bagikan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada

responden untuk dijawab (Sugyono, 2019). Peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada agen PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin tahun 2022 hingga 2024 yang telah mengikuti pelatihan keterampilan interpersonal sebelumnya. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Untuk jawaban setiap item instrument yang memakai skala likert mempunyai gradasi dari negative ke positif.

Tabel 3. 1 Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

G. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Teori	Skala Pengukuran
Pelatihan Keterampilan Interpersonal (Robbins & Judge, 2019).	Terampil bermain peran (<i>role play</i>).	Meliyanti (2018).	Skala likert
	Terampil melakukan simulasi kerja yang menyerupai kondisi nyata	Sri Larasati (2018)	Skala likert
	Terampil melakukan komunikasi interpersonal	Suranto (2011)	Skala likert
	Terampil memahami perasaan dan kebutuhan nasabah.	Karina & Suryanto (2012)	Skala likert

	Terampil dalam pemecahan masalah dalam menghadapi konflik atau keberatan nasabah sesuai prinsip keadilan dan syariah.	Saad & Ghani (2008)	Skala likert
Etika Keagenan (Dusuki dan Abdullah, 2007).	Memahami prinsip-prinsip asuransi syariah	Naim (2012)	Skala likert
	Menyampaikan informasi tentang produk asuransi syariah secara lengkap	Taylor dkk (2009)	Skala likert
	Menjalankan tugas keagenan sesuai kode etik	A. Sonny Keraf (2010)	Skala likert
	Menjaga sikap sopan, dan adil	Chaplin (2006)	Skala likert
	Menjauhi praktik persaingan tidak sehat dan tidak menjatuhkan agen lain	(Dwiwana & Aslami, 2022)	Skala likert
Kemampuan <i>Closing</i> Agen (Hakim & Nurhasanah, 2020).	Kemampuan mengubah calon nasabah menjadi nasabah aktif melalui pendekatan komunikasi yang efektif dan persuasif.	Futrell (2013)	Skala likert
	Kemampuan menghadapi pertanyaan dan keraguan calon nasabah		Skala likert
	Menyampaikan manfaat dan nilai produk secara jelas dan sesuai prinsip syariah	Kotler & Keller (2016)	Skala likert
	Melakukan penggalan kebutuhan nasabah secara sistematis.	Ingram et al. (2009)	Skala likert
	Menggunakan teknik <i>closing</i> atau <i>trial close</i> yang sesuai dengan karakter calon nasabah.	Futrell, 2013; Tracy, 2007	Skala likert
	Melakukan tindak lanjut setelah presentasi dan menjaga kepercayaan calon nasabah.	Ingram et al. (2009)	Skala likert
	Memastikan proses <i>closing</i> berlangsung tanpa paksaan, jujur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah .	Antonio (2001)	Skala likert
	Mengenali tanda minat calon nasabah dengan pendekatan yang tepat	Jobber & Lancaster (2012)	Skala likert

H. Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science) ver.25.0. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* SPSS. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi, dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner namun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel untuk degree of freedom ($df=n-2$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika rhitung (untuk r tiap butir data dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Nilai standar validitas

yaitu 0,3, Jika item pertanyaan memiliki nilai korelasi positif dan semakin besar, maka semakin tinggi pula tingkat validitasnya (Sugiyono, 2019, hlm. 179).

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat *test* (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian/test instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Rules of thumb menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar atau sama dengan 0,70. Jika nilai item total *correlation* yang kurang dari 0,70, item tersebut dapat dipertahankan jika bila dieliminasi justru menurunkan *cronbach's alpha* (Sugiyono, 2019, hlm. 185).

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data pada masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Dalam analisis data peneliti menggunakan alat bantu software statistic IBM SPSS versi 25 dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini ditujukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya berhubungan secara linier atau saling berkorelasi. Multikolinieritas dapat diketahui melalui beberapa pengujian salah satunya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menghitung nilai VIF dan Tolerance dari masing-masing variabel bebas. Untuk mengetahui apakah pada data penelitian mengandung multikolinieritas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi berikut:

- 1) Apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0.1$, maka data dapat dikatakan mengandung multikolinieritas.
- 2) Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0.1$, maka data dapat dikatakan tidak mengandung multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk dapat menguji apakah model regresi memiliki keragaman error yang sama atau tidak. Asumsi keragaman error yang sama ini disebut dengan homoskedastisitas, sedangkan heteroskedastisitas yaitu terjadi jika keragaman nilai errornya tidak konstan atau berbeda. Untuk mengetahui apakah pada data mengandung heteroskedastisitas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil dari analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemampuan *closing* agen sedangkan variabel independennya adalah keterampilan interpersonal dan etika keagenan. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : kemampuan *closing* agen

X1 : keterampilan interpersonal

X2 : etika keagenan

b1 : koefisien regresi variabel keterampilan interpersonal

b2 : koefisien regresi variabel etika keagenan

a : konstanta

e : standar error

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simutan (Uji F)

Uji F untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat

signifikan 0,05 ($\alpha=5\%$) dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variable (Sahir, 2021, hlm. 53). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, seperti: a) Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima. b) Jika F hitung $> F$ tabel H_0 ditolak.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Untuk hasil Uji t dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda pada output coefficients. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$) (Sahir, 2021, hlm. 53) . Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, seperti:

1) Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.

2) Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak. Dengan signifikansi $< \alpha$ (0,05)

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat (Sahir, 2021, hlm. 54), seperti:

a. Jika R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat atau variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variabel terikat.

- 1) Jika R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel terikat.

I. Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian Beberapa tahapan-tahapan yang peneliti tempuh hingga akhirnya penelitian ini bisa dimunaqasahkan, yaitu:

1. Studi Awal

Langkah awal dari penelitian ini adalah dengan mempelajari masalah yang berkaitan tentang pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah, kemudian menentukan ruang lingkup masalah, latar belakang masalah, dan mempelajari yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap yang kedua dilakukan pengumpulan data - data yang diperlukan sebagai bahan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan pada tahap pertama. Data yang digunakan merupakan jenis data primer berupa jurnal, artikel, dan skripsi.

3. Pengolahan Data

Dalam tahapan ini pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) ver.25.0. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* SPSS. Hasil pengolahan data

akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi, dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

4. Analisis Data

Pada tahapan ini analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan analisis statistik deskriptif. Dari hasil pengolahan data pada tahap sebelumnya akan digunakan sebagai bahan analisis lebih lanjut guna memperkuat hasil penelitian.

5. Kesimpulan dan Saran

Pada tahapan ini, peneliti mengambil kesimpulan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data sesuai dengan rumusan masalah. Sebagai tindak lanjut dari hasil pernyataan kesimpulan, peneliti merumuskan saran-saran berkaitan dengan proses yang berjalan pada objek penelitian agar sekiranya dapat memberikan hasil yang lebih baik di masa mendatang.