

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati⁷⁷. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan penulis adalah studi kasus, yaitu suatu penelitian yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dan dimana multi sumber dimanfaatkan.

Peneliti mengambil judul “Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri)” dengan maksud bahwa dengan memakai studi kasus, maka peneliti dapat lebih banyak memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti pada objek penelitian sangat penting dilakukan, sebab dengan kehadiran peneliti langsung pada objek penelitian, maka akan diperoleh data-data murni. Selain itu, dengan kehadiran peneliti maka dapat terjalin sebuah interaksi

⁷⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

yang sangat erat, sehingga data yang akan diperoleh lebih valid. Peneliti merupakan sarana penting untuk menangkap makna dan mengumpulkan data⁷⁸.

Penelitian ini dilakukan pada sebuah lembaga asuransi, yaitu P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri yang berada di Jl. Erlangga No. 7 Kota Kediri, dengan fokus penelitian pada peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

C. Sumber Data

Menurut Lofland dikutip Lexy J. Moleong, sumber data utama (kata-kata dan perilaku atau tindakan), selebihnya adalah konten tambahan, seperti dokumen⁷⁹. Berkaitan dengan hal tersebut jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi :

1. Kata-kata dan tindakan

Kata-kata dan perilaku atau tindakan orang yang diamati atau diwawancarai adalah sumber utama data. Sumber data ini dapat direkam dengan menulis catatan, merekam atau mengambil foto dan film.

Data utama diperoleh melalui proses wawancara dan observasi, wawancara dan observasi merupakan gabungan dari observasi, menyimak dan bertanya. Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah pimpinan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan beberapa staf dan peserta asuransi.

⁷⁸ Ibid, 121.

⁷⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 110-113.

a. Data Tertulis

Data ini didapat dari buku, arsip, dan dokumen resmi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kediri, yaitu berupa sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi-misi perusahaan, dan lain-lain.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data tersebut, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dimulai dari observasi secara sistematis dan sengaja, kemudian mencatat gejala yang akan diteliti⁸⁰. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat membuktikan keaslian data relevan yang diperoleh dari wawancara mengenai peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah di AJSB cabang Kediri.

2. Metode *Interview* (Wawancara)

Metode ini termasuk metode yang digunakan untuk tujuan tertentu, berusaha mendapatkan informasi langsung dari responden atau memperoleh informasi secara lisan⁸¹.

Untuk memperoleh informasi dari objek penelitian, maka peneliti menggunakan model wawancara tak berstruktur, karena dengan

⁸⁰ Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Teori Konseling Suatu Uraian Ringkas*, (Jakarta: Ghalia Indah, 1995), 110.

⁸¹ Koentjaraningrat, *Metode Wawancara dalam Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Pustaka Utama, 1993), 129.

wawancara tak berstruktur ini peneliti ingin menanyakan sesuatu yang mendalam. Namun, model ini menuntut kreatifitas atas kemampuan berkomunikasi peneliti dengan orang yang berbeda-beda.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data berupa transkrip, buku, koran, majalah atau dokumen perusahaan terkait yang ada, yaitu Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara.

E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan langkah-langkah berikut⁸² :

1. Reduksi data

Yaitu, proses pemilihan, pemfokusan dan penyederhanaan, abstrak, dan transformasi data asli dari catatan tertulis di tempat obyek.

2. Penyajian data

Yaitu penyajian sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan menggambarkan tindakan dengan melihat penyajian data.

3. Penarikan kesimpulan

Yaitu kegiatan mengumpulkan makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya, kecocokannya, dan kekokohnya.

⁸² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 115.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kredibilitas (derajat kepercayaan). Hal ini untuk membuktikan bahwa konten yang terkumpul sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Untuk memeriksa keabsahan data, berikut teknik yang harus digunakan:

1. Perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan

Kehadiran peneliti sangat penting untuk pengumpulan data. Kehadiran semacam ini tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga membutuhkan perluasan kehadiran peneliti dalam penelitian. Ini sangat berguna untuk investigasi lapangan berdasarkan fakta⁸³.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan elemen suatu situasi yang sangat berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapi atau dicari penyelesaiannya, kemudian untuk fokus pada hal-hal yang dibutuhkan secara detail. Peneliti melakukan observasi yang cermat dan detail pada faktor-faktor yang menonjol. Dengan ketekunan pengamatan, kepastian data dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat mengecek kembali data yang telah ditemukan salah atau tidak, dengan meningkatkan ketekunan peneliti juga dapat memberikan data yang

⁸³ Naeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarakin, 1996), 104.

akurat dan sistematis tentang apa yang diamati⁸⁴. Ketekunan pengamatan ini metode yang dilakukan peneliti di AJSB cabang Kediri adalah untuk mengetahui peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini melalui tahap-tahap penelitian yang sesuai dengan model penahapan Moleong, yaitu⁸⁵ :

1. Menyusun proposal, mengurus perizinan, membuat janji dilokasi penelitian.
2. Tahap investigasi lapangan, termasuk pengumpulan data atau informasi terkait fokus penelitian dan pencatatan data.
3. Tahap analisa data, termasuk analisis data, pengecekan keabsahan data dan pemberian makna.
4. Tahapan penulisan laporan meliputi kegiatan: menyusun hasil penelitian, mengkonsultasikan hasil penelitian dengan dosen pembimbing, menyempurnakan hasil konsultasi, menyusun kelengkapan ujian dan munaqosah skripsi.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 272.

⁸⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 117.