

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, merupakan jenis penelitian yang menggunakan rancangan penelitian berdasarkan prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi untuk mengukur variabel penelitiannya.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 November sampai 20 Desember 2013, bertempat di PT. Asuransi Takaful Umum (ATU) Cabang Surabaya yang berlokasi di Jl. Jemur Andayani No. 1G Surabaya.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.¹ Populasi pada

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 80.

penelitian ini adalah nasabah individual/bukan *corporate* ATU pada bulan Januari-November Tahun 2013 yang didapat dari SPPA nasabah yaitu berjumlah sekitar 63 nasabah.

2. Sampel

Penentuan sampel dihitung dengan rumus Slovin:

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

Dimana:

n = Sampel

N = Populasi

d = Derajat Kebebasan (pada penelitian ini 10%)

maka:

$$n = \frac{63}{63(0.1)^2 + 1}$$

n = 38,65 (dibulatkan menjadi 39 nasabah)

Dengan demikian jumlah responden yang diberikan kuesioner sebanyak 39 nasabah. Metode sampling yang digunakan peneliti adalah *Nonprobabilitas Sampling* tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama karena semua anggota populasi yang akan diambil sampelnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel penelitian dengan maksud atau pertimbangan tertentu

dari anggota populasi.² Kriteria sampel yang diharapkan adalah responden yang berhubungan dengan agen PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya. Peneliti memberikan 39 eksemplar kuesioner kepada 39 responden, 6 responden ditemui di kantor dan selebihnya diberikan kepada responden via telepon sebanyak 33 kuesioner dan semuanya terjawab.

D. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah sesuatu yang dapat digunakan untuk membedakan atau merubah nilai, sebagai sinonim dari konstruk yang dinyatakan dengan nilai atau angka. Terdapat variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel bebas (independen/X) adalah variabel yang mempengaruhi (stimulus) atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel X adalah kinerja agen yang terdiri dari penguasaan produk (X_1), kemampuan lobi (X_2), *performance* (X_3), *networking* (X_4) dan akhlaq/kepribadian (X_5).
- b. Variabel terikat (dependen/Y) adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain. Dalam penelitian ini variabel Y adalah kepuasan nasabah.³

² R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer*, Jilid 1 (Jakarta: Mitra Wacana Media), 48-49.

³ Tony, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 13.

Indikator Variabel

a. Penguasaan Produk

- 1) Pengetahuan agen secara mendetail produk dari *simple risk* sampai *sophisticated* (rumit)
- 2) Kecakapan dalam teknis atau prosedur pembelian polis

b. Kemampuan Lobi

- 1) Keluwesan dalam bergaul
- 2) Ketrampilan berkomunikasi sampai mampu membawa calon nasabah untuk berasuransi

c. *Performance*

- 1) Baiknya penampilan fisik (pakaian, fasilitas kendaraan dan sebagainya) agen yang memberi kesan awal yang baik pula
- 2) *Knowledge*/wawasan dan tingkat pendidikan

d. *Networking*

- 1) Luasnya jaringan pergaulan baik agen
- 2) Memupuk dan menjaga kepercayaan di setiap jaringan/organisasi

e. Akhlaq dan Kepribadian

- 1) Agen memiliki *positioning*, *branding*, dan nama baik di industri asuransi dan masyarakat
- 2) Bersikap sesuai dengan aturan syariah dan tidak melanggar aturannya.

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional mengacu pada makna serta pengukuran dari variabel (karakteristik yang melekat dari sebuah variabel).⁴ Pada judul skripsi “Pengaruh Kinerja Agen Dalam Proses Penawaran Berasuransi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya” agar terarah dan tidak salah pengertian maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kinerja agen adalah hasil kegiatan agen dalam melakukan penawaran berasuransi berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Kinerja agen meliputi penguasaan produk, kemampuan lobi, *performance*, *networking*, akhlaq dan kepribadian,
 - 1) Penguasaan produk adalah pengetahuan agen secara mendetail tentang produk-produk yang ditawarkan perusahaan serta kecakapan saat teknis pembelian polis
 - 2) Kemampuan lobi adalah ketrampilan berkomunikasi dan keluwesan dalam bergaul agen dengan calon nasabah sehingga sampai pada berasuransi menjadi nasabah
 - 3) *Performance* adalah kemampuan agen dalam membuat penampilannya menarik, sopan dan rapi, termasuk memiliki wawasan luas
 - 4) *Networking* adalah memiliki jaringan yang luas dalam pemasaran seperti dengan upaya aktif mengikuti kegiatan organisasi kemasyarakatan

⁴ *Ibid.*, 14.

- 5) Akhlaq dan kepribadian adalah memiliki citra baik di masyarakat dan perusahaan serta mematuhi aturan syariah dan tidak melanggar aturannya.
- b. Proses penawaran berasuransi adalah proses agen dalam melakukan penawaran, presentasi, dan follow-up pada calon nasabah sehingga mereka sampai pada keputusan berasuransi dan telah berhak mendapatkan manfaat asuransi.
- c. Kepuasan nasabah adalah tanggapan atau respon yang diberikan nasabah setelah membandingkan pelayanan yang diterima dari agen asuransi dengan harapan sebelum menerimanya.
- d. Asuransi Takaful Umum adalah lembaga keuangan yang memberi jaminan bagi berbagai risiko yang mengancam harta benda dan berbagai kepentingan pihak tertanggung (nasabah) seperti asuransi kendaraan bermotor, kebakaran, pengangkutan, kapal, mesin, uang dan lain sebagainya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala

pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Ada berbagai metode yang digunakan dalam uji validitas seperti korelasi salah satunya adalah *Pearson Product Moment Correlation* (seperti metode analisis korelasi).⁵ Dengan rumus sebagai berikut⁶:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

- r_{xy} = koefisien *Product Moment*
- N = Banyaknya responden
- x = skor yang diperoleh dari seluruh *item*
- y = skor total yang diperoleh dari seluruh *item*
- $\sum xy$ = jumlah perkalian x dan y
- $\sum x^2$ = jumlah kuadrat dalam skor distribusi y
- $\sum y^2$ = jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Hasil uji validitas pertama dari variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan Y pada program *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) 19* dikatakan sudah valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0.444 dengan jumlah responden sebanyak 20 orang, sedangkan r_{hitung} yang diperoleh lebih

⁵ *Ibid.*, 88.

⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2012), 169.

dari r_{tabel} . Pada uji validitas kedua pada 39 responden menghasilkan r_{tabel} 0.316 sedangkan r_{hitung} semua menunjukkan lebih besar dari pada r_{tabel} jadi semua item pertanyaan dikatakan valid. Penjelasan terperinci akan dibahas pada bab selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila digunakan dalam beberapa kali aspek yang diukur dalam diri subyek tidak berubah.

Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah suatu skala merupakan indikator dari variabel atau konstruk.⁷

Rumus yang digunakan yaitu *cronbach alpha*⁸ sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana rumus $\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$

⁷ Tony, *Metodologi Penelitian*, 85-86.

⁸ Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, 165-166.

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma^2$ = Jumlah butir pertanyaan
 σ_1^2 = Varians total

Kriteria:

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ berarti instrumen reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti instrumen tidak reliabel, Menurut Uma Sekaran, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

- 1) *Cronbach Alpha* ≤ 0.6 = reliabilitas buruk
- 2) *Cronbach Alpha* $0.6 - 0.79$ = reliabilitas diterima
- 3) *Cronbach Alpha* 0.8 = reliabilitas baik⁹

Hasil uji reliabilitas awal dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y pada program *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) 19* adalah 0.444 dengan jumlah responden sebanyak 20 orang, sedangkan r_{hitung} yang diperoleh lebih dari r_{tabel} dan lebih dari 0.6 jadi reliabilitas dapat diterima semua. Pada uji reliabilitas kedua dengan hasil r_{tabel} sebesar 0.316 pada 39 responden, semua hasil r_{hitung} menunjukkan lebih besar dari r_{tabel} dan lebih dari 0.6, jadi setiap item pertanyaan dapat dikatakan reliabel. Penjelasan terperinci akan dibahas pada bab selanjutnya.

⁹ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 26.

G. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan.¹⁰ Berikut ini macam-macam Uji asumsi klasik:

1. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S)*. Jika nilai K-S tidak signifikan pada ($\bar{p}0.05$) dengan kata lain residual berdistribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan dengan melihat tingkat kecondongan yang merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetri tidaknya distribusi data.¹¹

Hasil uji normalitas penelitian ini pada program *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) 19* signifikansinya lebih dari 0.05 maka *residual* terdistribusi dengan normal.

¹⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 57.

¹¹ Nofiana Hidayatin, *Kualitas Pelayanan Dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru*, (Jur. Ekonomi Syariah IAIN SA Sby., 2012), 23.

2. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pada fungsi regresi adalah apabila variasi faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu dengan data pengamatan yang lain.¹² Jika ciri ini dipenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat homoskedastis. Jika asumsi tersebut tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan terhadap faktor pengganggu demikian disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual data yang ada. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan uji *Spearman*. Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika ini signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹³ Adanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan cara melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

¹² Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 106.

¹³ Duwi, "Uji Heteroskedastisitas", http://duwi_consultant.blogspot.com/2011/11/uji.Heteroskedastisitas.html, (19 Oktober 2013)

Hasil uji heteroskedastisitas dengan *Spearman* pada program *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) 19* menunjukkan hasil lebih dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.¹⁴

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolonieritas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*).¹⁵ *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0.10 atau sama dengan nilai nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0.10 dan nilai VIF

¹⁴ Konsultan Statistik, "Uji Asumsi Klasik", <http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/uji-asumsi-klasik.html>, (19 Oktober 2013)

¹⁵ Santosa P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 238.

kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresinya.

Hasil uji multikolinierit penelitian ini pada program *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) 19* menunjukkan nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0.10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

H. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dikumpulkan yakni data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data mengenai *Company Profile* dan data nasabah
- b. Data mengenai jawaban nasabah setelah kuesioner dibagikan

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi

pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder.¹⁶

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber data primer

Data yang dikemukakan atau yang digambarkan sendiri oleh pihak yang terlibat dalam proses penawaran berasuransi asuransi oleh agen kepada nasabah di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya, diantaranya adalah:

- 1) Branch Manajer
- 2) Manajer Agensi
- 3) Agen-Agen
- 4) Nasabah individual (bukan nasabah *corporate*) yang terlibat dalam proses penawaran berasuransi dengan agen asuransi

b. Sumber data sekunder

Data yang diperoleh dari data kepustakaan yang ada hubungannya dengan keagenan dan konsumen dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Literatur tentang pemasaran syariah, kinerja agen/pemasar, kepuasan pelanggan dan asuransi umum syariah
- 2) Majalah perusahaan

¹⁶ Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis*. (Yogyakarta: BPFE, 1999), 146.

- 3) Skripsi, artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu
- 4) Serta tulisan ilmiah lain yang diunduh dari internet

I. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang kebetulan berada di kantor PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya dan diberikan kepada nasabah via telepon untuk dijawabnya.¹⁷

Skala dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal, yakni memberikan informasi tentang jumlah relatif karena berbeda yang dimiliki oleh individu tertentu.¹⁸

Dalam teknik penskalaan peneliti menggunakan *rating-scale/numeric scale* dalam mengukur kepuasan nasabah,¹⁹ karena lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 199.

¹⁸ Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, 126.

¹⁹ *Ibid.*, 128.

responden terhadap fenomena lainnya seperti mengukur pengetahuan, kelembagaan, proses kegiatan dan lain-lain.²⁰

Tabel 3.1

Jawaban Skala Pengukuran

Penilaian	
Nilai	Keterangan
4	bila sangat setuju
3	bila cukup setuju
2	bila kurang setuju
1	bila sangat tidak setuju

2. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.²¹

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti data, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya.²²

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 139.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 217.

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 149.

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul,²³ termasuk alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian²⁴. Alat statistik pada penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*).²⁵

Rumus Regresi Linier Berganda²⁶:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y : Kinerja Agen

X₁ : Penguasaan Produk

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 206.

²⁴ Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, 163.

²⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), 301.

²⁶ *Ibid.*

X_2 : Kemampuan Lobi

X_3 : *Performance*

X_4 : *Networking*

X_5 : Akhlaq dan Kepribadian

b_1 : Koefesien regresi variabel antara x_1 dan Y

b_2 : Koefesien regresi variabel antara x_2 dan Y

b_3 : Koefesien regresi variabel antara x_3 dan Y

b_4 : Koefesien regresi variabel antara x_4 dan Y

b_5 : Koefesien regresi variabel antara x_5 dan Y

a : Konstanta

Koefesien : Besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)