

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

##### 1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat-alat dalam penelitian.<sup>51</sup> Sedangkan menurut Dedy Mulyana metodologi penelitian adalah proses, prinsip dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan kata lain metodologi penelitian adalah suatu pendekatan ilmu untuk mengkaji topik penelitian.<sup>52</sup>

Pendekatan yang di gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan asumsi bahwa penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses kesimpulan yang di lakukan dari teori atau hal umum kepada yang khusus.

Pendekatan kualitatif ini di gunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat

---

<sup>51</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1989), h. 15.

<sup>52</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 145.

menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersma dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>53</sup>

## 2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Jenis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu hal sebagaimana adanya mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang terjadi. Penelitian ini tidak menguji hipotesis melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini metode tersebut digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai strategi pemasaran produk Fulnadi Asutans i Takaful Surabaya.

## B. Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya, yang bersekretariat di jalan Dipongoro No. 5 Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan atas pertimbangan karena lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau peneliti dengan harapan pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan lancar.

## C. Jenis dan SumberData

### 1. Jenis Data

---

<sup>53</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 17, (Bandung: Remaja Rosda karya Offest), 2002, hal.5

Adapun jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diambil pada lokasi atau lapangan (dari sumbernya), atau data yang masih asli dan masih memerlukan analisa lebih lanjut.<sup>54</sup>

Dalam hal ini, data yang dihimpun adalah :

- 1) Strategi pemasaran produk fulnadi oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya
- 2) Promosinya, dan target pemasarannya produk fulnadi oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya

Data ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi lembaga yang berhubungan dengan data tersebut dan data-data lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

yaitu data yang diperoleh dari bahan perpustakaan dan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.<sup>55</sup> Maksud peneliti dalam hal ini, data sekunder biasanya terwujud data dokumentasi yang berupa data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang berfungsi sebagai pendukung terhadap kelengkapan hasil penelitian. Sedangkan data sekunder yang digunakan untuk menghimpun data terkait dengan:

---

<sup>54</sup> Marzuki, *Metedologi Riset*, (Yogyakarta: BPFE UII, 1995), hal. 55.

<sup>55</sup> Nur Indianto dan Bambang Supono, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2002) hal. 147.

- 1) Sejarah berdirinya PT. Asuransi Keluarga Takaful Surabaya.
- 2) Visi dan misi PT. Asuransi Keluarga Takaful Surabaya.
- 3) Struktur Kepengurusan PT. Asuransi Keluarga Takaful Surabaya.
- 4) Sarana dan prasarana PT. Asuransi Keluarga Takaful Surabaya.

## 2. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>56</sup>

Sumber data utama bersumber dari kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman, pengambilan foto atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya.<sup>57</sup>

Semua data tersebut akan digali dari para divisi-divisi yang bersangkutan, divisi disini adalah divisi pemasaran, yang menangani mengenai strategi pemasarannya pada bidang pendistribusian secara retail yang terlebih dahulu memperhatikan perencanaan produk, promosi analisa persaingan, penetapan harga, perilaku konsumen,

---

<sup>56</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2002), hal. 112.

<sup>57</sup> *Ibid.*, hal. 112.

informasi pasar dan sebagainya. Kemudian untuk memperoleh data yang diperlukan yang sesuai dengan penelitian yang diangkat maka peneliti memilih informasi mengenai seluk-beluk yang terdapat pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya yang bertujuan untuk mendapatkan data yaitu bapak Agung, Zainul, Budi, Syaiful, ibu wiwin, ketti dan farida.

#### **D. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam melakukan penelitian kualitatif, peneliti perlu mengetahui tahapan-tahapan yang akan dilalui dalam proses penelitian, untuk itu peneliti harus menyusun tahap-tahap penelitian yang lebih sistematis.

Ada empat tahap yang bisa dikerjakan dalam penelitian yaitu pra lapangan, pekerjaan lapangan, analisis dan penulisan laporan.

##### **a. Tahap Pra Lapangan**

Dari tahap pra lapangan ini merupakan masalah untuk proses pembuatan proposal penelitian sebagai pedoman dan perencanaan penelitian, membuat surat izin penelitian yang ditanda tangani oleh dekan fakultas dakwah yang kemudian diserahkan kepada tempat penelitian PT. Asuransi Takful Keluarga Cabang Surabaya, lalu memilih dan memanfaatkan informan dalam hal ini peneliti memilih bapak Agung selaku Maketing Office Officer Coordinator (MOOC), kemudian menyiapkan perlengkapan penelitian yaitu buku catatan, bolpoint, tape recorder, dan jadwal penelitian. Kemudian terkait

dengan persoalan etika adalah beradaptasi dengan situasi, norma, budaya yang ada di lapangan penelitian

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

1. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, yaitu meliputi : Pembahasan latar penelitian, pengenalan hubungan penelitian, jumlah waktu studi.
2. Memasuki lapangan, yaitu meliputi : Keakraban hubungan, mempelajari bahasa, dan perana penelitian.
3. Berperan serta sambil mengumpulkan data, yaitu meliputi: pengarahatan batas studi, mencatat data, petunjuk cara mengngat data, kejenuhan, kelebihan dan istirahat meneliti suatu latar yang didalamnya terdapat analisa lapangan.

c. Tahap Analisis Data

Proses analisis data ini peneliti mulai dari menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yaitu observai, wawancara, dan dokumentasi, memadingkan data–data yang diperoleh tersebut sehingga memperoleh teori-teori baru.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan yang merupakan tahap akhir dari penelitian, sehingga dalam tahap ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan yang dilaporkan, laporan yang sesuai dengan

prosedur penulisan yang baik dan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap hasil penelitian.<sup>58</sup>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melakukan penelitian agar peneliti dapat memperoleh data yang valid serta dapat dipertanggung jawabkan, maka data tersebut diperoleh melalui:

### **a. Observasi**

Yaitu pengamatan terhadap suatu kejadian atau peristiwa dengan cara melihat dan mendengar dalam rangka untuk memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap aktifitas pemasar dan karyawan, letak perusahaan dan fasilitas yang dimiliki perusahaan PT. Asuransi Takful Keluarga Cabang Surabaya.

### **b. Wawancara**

Yaitu bentuk komunikasi antar dua orang untuk memperoleh informasi dari individu lain dengan mengajukan beberapa pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.<sup>59</sup> Dalam hal ini akan melakukan wawancara mengenai latar belakang berdirinya PT. Asuransi Takful Keluarga Cabang Surabaya, segmen pasar yang akan dilakukan pemasaran produk, promosi, harga, pelayanan serta strategi pemasaran produk fulnadi itu sendiri.

---

<sup>58</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (PT Remaja Rosdakarya), hal. 85-109.

<sup>59</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), h. 180.

Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas, dalam hal peneliti bermaksud agar pertanyaan yang akan diajukan dapat dijawab oleh objek secara benar dan tidak dibuat – buat.

c. Dokumentasi

Yaitu dalam suatu penelitian merupakan sumber data yang didapat dari dokumen, ini merupakan suatu proses melihat kembali sumber data-data dari dokumen yang ada seperti buku – buku, majalah dan struktur organisasi.

No.	Jenis Data	Sumber data	Tehnik pengumpulan data
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Penelitian</li> <li>b. Kegiatan yang dilakukan oleh pemasar</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan</li> </ul>	Marketing office operation coordinator (MOOP) dan para pemasar	Observasi dan Wawancara
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sejarah berdirinya Asuransi Takaful Keluarga</li> <li>b. Struktur organisasi Asuransi Takaful Keluarga</li> <li>c. Strategi pemasaran produk fulnadi, meliputi; <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Target pasar dan marketing mix</li> <li>2) Strategi marketing mix (produk, promosi, dan pelayanan)</li> </ul> </li> <li>d. Tentang produk fulnadi</li> </ul>	Para pemasar, marketing office operation coordinator (MOOP) dan nasabah	Wawancara dan dokumentasi
3	Mengamati benda - benda tertulis yang berupa catatan – catatan mengenai struktur, berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya, dan produk fulnadi (takaful dana pendidikan)	Marketing office operation coordinator (MOOP)	Wawancara dan dokumentasi

## **F. Teknik Analisi Data**

Peneliti dalam menganalisis data menggunakan teknik reduksi data yaitu peneliti memusatkan perhatian pada data lapangan yang telah terkumpul yang kemudian ditentukan derajat relevansi dengan maksud penelitian. Data yang terpilih disederhanakan atau diklasifikasikan atas dasar tema-tema lalu melakukan pengujian kebenaran dari data observasi, wawancara, ataupun dokumentasi yang kemudian menjadi uraian singkat atau ringkasan.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data diperiksa berdasarkan atas kriteria tertentu. Kriteria itu terdiri dari derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, ketergantungan dan kepastian. Kriteria derajat kepercayaan pemeriksaan datanya dilakukan dengan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi. Agar data yang diperoleh dari lapangan tingkat keabsahannya tinggi, maka peneliti melakukan perpanjangan keikutsertaan yaitu :<sup>60</sup>

1. Perpanjangan keikutsertaan yaitu, perpanjangan surat izin penelitian dari satu bulan menjadi dua bulan bahkan lebih.
2. Ketekunan pengamatan yaitu, mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis. Serta

---

<sup>60</sup> Lexy J. Moleong, *metodologi penelitian kualitatif*, (bandung: PT. Remeja Rosdakarya, 2002), hal. 177.

peneliti mengamati secara rinci dan teliti serta mencari objek tambahan yang memperkaya data sebelumnya.

3. Triangulasi yaitu, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan observasi apakah ada kesamaan atau perbedaan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi sesuai tidak hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada.