

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 1.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini rancangan yang dipilih jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan data serta informasi yang berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Metode ini digunakan agar mendapat informasi mengenai data secara valid dan akurat dari hasil pengolahan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan *Leader* dan *Agent* PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik terhadap penjualan produk asuransi kesehatan unit link.

#### 1.2 Subjek Penelitian dan Sampling

Subjek penelitian yaitu yang memberikan informasi mengenai judul penelitian, subjek tersebut disebut informan untuk mencari informasi mengenai yang dibutuhkan peneliti. Pada penelitian ini subjeknya adalah *Leader* dan *Agent* PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik. Peneliti menentukan subjek penelitian dengan cara datang langsung ke kantor pemasaran dan mencari referensi informan yang akan di wawancara sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2016) Kriteria yang dijadikan sampel ialah *Leader* dan *Agent* yang terlibat langsung dalam penjualan produk asuransi kesehatan unit link. Penelitian ini menggunakan dua subjek penelitian. Ditinjau dari kriteria berapa lama bekerja di bidangnya dan nasabah yang telah bergabung.

Teknik pengumpulan data dilakukan langsung dengan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pengumpulan data dilakukan oleh

peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan perusahaan dengan cara melakukan tanya jawab langsung berdasarkan pertanyaan yang telah disiapkan.

### 1.3 Fokus Studi

Penelitian ini berfokus pada cara *Leader* dan *Agent* PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik dalam penjualan produk asuransi kesehatan unit link dengan tahapan manajemen strategi. Meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

### 1.4 Definisi Operasional

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Sub Variabel	Devinisi Operasional	Instrumen	Hasil Pengukuran
Strategi Pemasaran		Rangkaian perencanaan untuk menjangkau target nasabah asuransi kesehatan unit link PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.	Wawancara	1. Adanya perumusan strategi yang dilakukan. 2. Tidak adanya perumusan strategi yang dilakukan.
	Perumusan Strategi	Tahap awal yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan penjualan.	Wawancara	Mengembangkan visi misi, mengidentifikasi

				kekuatan dan hambatan eksternal maupun internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan alternatif strategi dan memilih strategi khusus
	Implementasi Strategi	Pada tahap ini dilakukan mengembangkan langkah-langkah mencapai target nasabah asuransi kesehatan agar tertarik membeli.	Wawancara	Langkah-langkah mencapai target nasabah yang telah dilakukan.
	Evaluasi Strategi	Evaluasi strategi ini merupakan alat utama untuk memperoleh informasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan penilaian atau melakukan proses evaluasi strategi.	Wawancara	Hasil strategi pemasaran yang telah dilakukan <i>Leader</i> dan <i>Agent</i> berupa grafik

				penjualan, pendapatan, dan laba.
Penjualan Produk		Strategi penjualan agensi dalam menjual produk asuransi kesehatan unit link.	Wawancara	Upaya dalam kegiatan menawarkan produk asuransi kesehatan unit link.
Asuransi Kesehatan		Sebuah perjanjian dimana penanggung memiliki ikatan dengan pihak tertanggung. Dalam hal ini, penanggung memperoleh premi dari pihak tertanggung guna mengganti rugi atas resiko yang didapatkan pihak tertanggung karena sebuah peristiwa.	Wawancara	Macam produk asuransi kesehatan yang ada pada perusahaan.
<i>Unit Link</i>		Produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi dan memberikan dua manfaat sekaligus dalam satu polis, yaitu manfaat perlindungan serta manfaat investasi	Wawancara	Macam produk unit link yang ada pada perusahaan.

		yang juga memiliki risiko sesuai dengan dana investasi yang dipilih.		
<i>Leader</i>		Seorang yang bertugas memimpin keagenan di perusahaan asuransi. <i>Leader</i> ini adalah pegawai perusahaan yang biasanya diberi imbalan gaji, bonus atau komisi yang dihubungkan dengan produksi dan seluruh agennya. <i>Leader</i> bertanggung jawab merekrut dan melatih agen.	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lama bekerja pada bidangn ya</li> <li>2. Tugas yang dilakuka n</li> </ol>
<i>Agent</i>		Karyawan yang bertugas untuk memasarkan produk serta tugasnya dilapangan memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk asuransi serta merekrut nasabah.	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lama bekerja pada bidangn ya</li> <li>2. Tugas yang dilakuka n</li> </ol>

### 1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan melalui tatap muka dengan bertemu langsung dengan *Leader* dan *Agent* di kantor pemasaran dan tetap menerapkan protokol kesehatan, serta komunikasi melalui media sosial dengan informan

PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik. Adapun waktu yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022.

### 1.6 Instrumen Pedoman Wawancara

Jenis wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara ini berisi sejumlah pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya, menghemat waktu dan membatasi efek pewawancara bila sejumlah pewawancara yang berbeda terlibat dalam penelitian. Analisis data tampak lebih mudah sebagaimana jawaban yang dapat ditemukan dengan cepat. (Rachmawati, 2007)

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara serta dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Rancangan pertanyaan yang akan diajukan ialah mengenai cara *Leader* dan *Agent* PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik dalam penjualan produk asuransi kesehatan unit link dengan tahapan manajemen strategi dan mengetahui manfaat secara finansial dan non finansial dari strategi yang telah dilakukan. Sebelum melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan.

Langkah-langkah pengambilan data meliputi :

- a. Mempersiapkan instrumen penelitian yang meliputi daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek penelitian mengenai strategi pemasaran yang dilakukan *Leader* dan *Agent* terhadap penjualan produk asuransi kesehatan unit link pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik dan alat bantu perekaman.
- b. Peneliti mengurus surat izin penelitian.
- c. Peneliti mengajukan perjanjian dengan subjek penelitian PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.
- d. Bertemu subjek penelitian di kantor pemasaran PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik dengan menggunakan protokol kesehatan (menggunakan masker, mencuci tangan sebelum bertemu serta jaga jarak) karena dalam masa pandemi Covid-19.

- e. Subjek penelitian mengisi persetujuan (*Informed consent*) sebagai subjek penelitian.
- f. Mencari informasi dengan wawancara terhadap subjek penelitian strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan terhadap penjualan produk asuransi kesehatan unit link pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.

### **1.7 Cara Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini rancangan yang dipilih jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana pengumpulan data menggunakan metode wawancara terstruktur dan data yang dihasilkan disajikan dalam teks. Hasil analisis data dengan mendeskripsikan hasil wawancara tersebut untuk mendapat jawaban pada rumusan masalah. Adapun cara identifikasi penjualan produk asuransi kesehatan unit link dengan tahapan manajemen strategi, dan mengetahui manfaat secara finansial dan non finansial dari strategi yang telah dilakukan.

### **1.8 Penyajian Data**

Penyajian data adalah proses penampilan data dari semua hasil penelitian dalam bentuk paparan naratif representatif tabular (termasuk dalam format matriks, grafis dan sebagainya) yang nantinya dapat mempermudah peneliti dalam melihat gambaran hasil penelitian, karena dari banyaknya data dan informasi tersebut peneliti kesulitan dalam pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian ini. (Husaini Usman, 2009)

Data hasil penelitian yang telah di analisis akan disajikan dalam teks deskripsi untuk mengetahui adanya strategi pemasaran yang dilakukan *Leader* dan *Agent* terhadap penjualan produk asuransi kesehatan unit link pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.

### **1.9 Etika Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan referensi menurut Milton, 1999; Loiselle, Profetto-McGrath, Polit & Beck, 2004 dari website. Etika penelitian ini menggunakan etika sebagai berikut :

1. Prinsip menghormati harkat dan martabat manusia (respect for human dignity), peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subyek untuk

mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (autonomy). Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat manusia, adalah: peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subyek (informed consent) yang terdiri dari: (1) penjelasan manfaat penelitian; (2) penjelasan kemungkinan risiko dan ketidaknyamanan yang dapat ditimbulkan; (3) penjelasan manfaat yang akan didapatkan; (4) persetujuan peneliti dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan subyek berkaitan dengan prosedur penelitian; (5) persetujuan subyek dapat mengundurkan diri kapan saja; dan (6) jaminan anonimitas dan kerahasiaan. Namun kadangkala, formulir persetujuan subyek tidak cukup memberikan proteksi bagi subyek itu sendiri terutama untuk penelitian-penelitian klinik karena terdapat perbedaan pengetahuan dan otoritas antara peneliti dengan subyek (Sumathipala & Siribaddana, 2004). Kelemahan tersebut dapat diantisipasi dengan adanya prosedur penelitian (Syse, 2000).

2. Prinsip menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (respect for privacy and confidentiality), setiap manusia memiliki hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu. Pada dasarnya penelitian akan memberikan akibat terbukanya informasi individu termasuk informasi yang bersifat pribadi. Sedangkan, tidak semua orang menginginkan informasinya diketahui oleh orang lain, sehingga peneliti perlu memperhatikan hak-hak dasar individu tersebut. Dalam aplikasinya, peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat asal subyek dalam kuesioner dan alat ukur apapun untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subyek. Peneliti dapat menggunakan koding (inisial atau identification number) sebagai pengganti identitas subyek penelitian.

3. Prinsip keadilan dan inklusivitas (respect for justice and inclusiveness), prinsip keadilan memiliki konotasi keterbukaan dan adil. Untuk memenuhi prinsip keterbukaan, penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, berperikemanusiaan, dan memperhatikan faktor-faktor ketepatan, keseksamaan, kecermatan, intimitas, psikologis serta perasaan religius subyek

penelitian. Lingkungan penelitian dikondisikan agar memenuhi prinsip keterbukaan yaitu kejelasan prosedur penelitian. Keadilan memiliki bermacam-macam teori, namun yang terpenting adalah bagaimanakah keuntungan dan beban harus didistribusikan di antara anggota kelompok masyarakat. Prinsip keadilan menekankan sejauh mana kebijakan penelitian membagikan keuntungan dan beban secara merata atau menurut kebutuhan, kemampuan, kontribusi dan pilihan bebas masyarakat. Sebagai contoh dalam prosedur penelitian, peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak subyek untuk mendapatkan perlakuan yang sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian.

4. Prinsip memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (balancing harms and benefits), peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi (beneficence). Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subyek (nonmaleficence). Apabila intervensi penelitian berpotensi mengakibatkan cedera atau stres tambahan maka subyek dikeluarkan dari kegiatan penelitian untuk mencegah terjadinya cedera, kesakitan, stres, maupun kematian subyek penelitian.