III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitan ini adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, presepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[36]

Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaanya melalui

---

[36] Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 5

pengumpulan, penyusunan, analisa dan interpretasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan untuk dipakai karena menggambarkan keadaan objek yang ada secara kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan secara jelas dan faktual tentang peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dengan Nasabah di PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta Barat dalam mencapai kesepakatan asuransi.

B. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah dan variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian, sehingga tujuan dan arahnya tidak menyimpang. Dalam penelitian ini peneliti membatasi variable-variabel yang terjadi didalamnya dalam 3 batasan, yaitu:

1. Peranan: Peranan adalah aspek dimana dari kedudukan atau status, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya berarti ia menjalankan peranannya.[37] Melihat dari definisi diatas, dapat dikatakan bahwa peran yang dijalankan oleh seorang individu ataupun kelompok merupakan suatu cermin dari sebuah harapan dan tujuan yang akan dicapai terhadap perubahan perilaku yang menyertainya.

2. Komunikasi Antarpribadi: Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap

[37] Soekanto, Soejono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada Hal: 23

pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Berdasarkan definisi dari pakar ilmu komunikasi tersebut, komunikasi antarpribadi dapat berlangsung antara dua orang dalam suatu pertemuan tatap muka yang memiliki tujuan dan mengharapkan adanya umpan balik secara langsung, dalam konteks penelitian ini dapat diberi contoh seperti adanya pertemuan antara *Financial Advisor* dengan Nasabah.

3. Kesepakatan Perencanaan Asuransi: Kesepakatan dalam perjanjian asuransi dapat diartikan sebagai pihak tertanggung (PT. AXA Mandiri Financial Services melalui para *Financial Advisor*) dan penanggung (Nasabah) sepakat mengadakan perjanjian asuransi. Kesepakatan antara tertanggung dan penanggung dibuat secara bebas, yang berarti tidak berada dibawah pengaruh, tekanan, atau paksaan pihak tertentu.

C. Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus penelitian. Ada dua tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. [38]

1. Penetapan fokus dapat membatasi studi. Dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuri, misalnya jika kita membatasi diri pada upaya menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak akan di manfaatkan lagi.

[38] Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 94

2. Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan.

Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan dan data mana pula yang meskipun menarik, karena tidak relevan maka tidak perlu dimasukan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana saja yang dibutuhkan maupun data mana yang tidak dibutuhkan.

Dalam hal ini peneliti akan memfokuskan penelitian pada pengamatan mengenai peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dengan nasabah di PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta Selatan dalam mencapai kesepakatan asuransi yang terdiri dari:

1. Pengenalan Informan : Dalam kategori ini digunakan untuk mengetahui proses pengenalan atau identifikasi informan secara terbuka pada para *Financial Advisor* yang dijadikan sasaran dalam penelitian ini.

2. Pengamatan pada Pesan : Kategori ini digunakan untuk mengetahui kegiatan komunikasi antarpribadi yang terjadi antara *Financial Advisor* dan nasabah juga pesan atau informasi apa saja yang disampaikan dalam mencapai sebuah kesepakatan, dilihat dari aspek-aspek dalam paradigma humanistik.

a. Keterbukaan

Dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dibutuhkannya keterbukaan dalam berbagi informasi. Keterbukaan dapat mengacu pada:

- Kedekatan diantara keduanya menghasilkan hubungan yang berkelanjutan.
- Dapat menjelaskan produk asuransi dan memberikan saran dengan baik kepada nasabah
- Ketersediaan diri dalam membantu nasabah jika dalam kesulitan.

b. Empati

Dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dapat membantu *Financial Advisor* dalam memahami perasaan nasabah, aspek empati dapat mengacu pada:

- Memahami perasaan dan suasana hati nasabah ketika proses komunikasi antarpribadi berjalan.
- Ikut merasakan kesulitan dan kesedihan pada saat nasabah dalam kesulitan.
- Adanya pertukaran informasi yang diberikan tidak hanya seputar asuransi.

c. Sikap Mendukung

Dukungan dalam suatu hubungan dapat membuat *Financial Advisor* dan nasabah merasa saling dihargai dan menghargai satu sama lain. Aspek sikap mendukung mengacu pada:

- Adanya perhatian yang diberikan *Financial Advisor* saat komunikasi antarpribadi berlangsung, seperti memperhatikan dan mendengarkan informasi yang disampaikan oleh nasabah.
- Adanya kejujuran seperti menanggapi secara langsung informasi yang disampaikan. Hal ini dapat menunjukan suatu kebenaran dan dukungan di dalam hubungan komunikasi antarpribadi.
- Bersikap profesionalisme, seperti bersedia untuk mengubah sikap dan pendapat jika keliru pada saat proses komunikasi berlangsung.

d. Sikap Positif

Sikap positif dapat menghasilkan energi yang positif pula, baik dalam bentuk pikiran yang positif maupun tindakan yang positif yang bersifat memotivasi orang lain. Aspek sikap positif mengacu pada:

- Memberikan apresiasi kepada nasabah seperti pujian ataupun sikap positif yang bersifat membangun.
- Ketulusan, hubungan yang dibangun diantara *Financial Advisor* dan nasabah terjalin tanpa adanya tekanan dan ancaman dari pihak manapun.

- Dilihat dari gerakan-gerakan non-verbal atau gesture yang dilakukan oleh *Financial Advisor.* Seperti tersenyum, kontak mata yang baik dan berjabat tangan dengan hangat.

e. Kesetaraan

Kesetaraan dalam suatu hubungan dapat mengurangi beberapa kesenjangan yang dapat terjadi dalam suatu hubungan. Aspek kesetaraan mengacu pada:

- Adanya kenyamanan dari *Financial Advisor* dalam membangun hubungan komunikasi antarpribadi dengan segala lapisan masyarakat (nasabah).
- Berbagi informasi dengan nasabah tidak hanya seputar asuransi tetapi juga informasi pribadi yang bersifat umum. Sehingga kedekatan yang terbentuk semankin erat.
- Dapat menahan diri jika di dalam percakapan terjadi sebuah konflik atau pertentangan argumen.

D. Kriteria Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi dari latar belakang penelitian. seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman mengenai latar penelitian. Seorang informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal, karena seorang informan dapat memberikan pandangan dari segi orang-dalam mengenai

nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar belakang suatu penelitian. [39]

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara disengaja (*purposive sampling*) sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh variasi yang berbeda dari satu informan dan informan lain.

Dalam teknik ini, informan yang akan menjadi sumber informasi harus terlebih dahulu memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Informan berprofesi sebagai *Financial Advisor (FA)* PT. AXA Mandiri Financial Services Indonesia di Jakarta
2. Informan memiliki status terikat secara resmi serta aktif sebagai agen asuransi PT. AXA Mandiri Financial Services Indonesia di Jakarta sampai dengan penelitian ini dilaksanakan.
3. Informan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini. Tanpa adanya paksaan dari pihak-pihak tertentu.

Dari beberapa kriteria informan tersebut penulis memilih untuk meneliti empat orang yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* di PT.AXA Mandiri Financial Services.

---

[39] Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 132

Serta untuk mendapatkan informasi yang akurat dan memperkuat informasi yang di dapatkan dari informan *(Financial Advisor),* maka peneliti menambahkan Nasabah sebagai *key person* atau pendukung. Pemilihan nasabah ini ditentukan dari status seorang nasabah yang berada dibawah naungan tanggung jawab dari masing-masing *Financial Advisor.*

E. Lokasi Penelitian

Pemilihan kantor pusat yang berada di Jakarta didasari oleh Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Indonesia yang merupakan pusat dari perputaran ekonomi Negara. Oleh karena itu perkembangan perusahaan asuransi dirasa lebih berkembang di dalam kota dibandingkan diwilayah lain. Didukung pula dari segi psikologis masyarakat di kota akan berfikir lebih terbuka dalam menerima informasi baru dalam hal ini adalah asuransi dibandingkan dengan masyarakat daerah yang masih tergolong konservatif. Pemilihan lokasi penelitian pada kantor pusat juga dirasa sangat bijak karena telah mewakili beberapa kantor cabang dari berbagai daerah. Adapun alamat dari lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

PT. AXA Mandiri Financial Services Indonesia di Kantor Utama Pusat AXA Tower lt. 16 Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City Jakarta Selatan, Indonesia. 12940.

F. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya[40]

---

[40] Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 157

Sumber data merupakan asal data yang akan diteliti dan kemudian dianalisa oleh peneliti menjadi sebuah karya ilmiah. Sumber data ini dapat berupa orang atau dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut.[41]

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini mencangkup:

1. Data Primer: yaitu data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli secara langsung, yaitu informan yang telah ditetapkan. Data digali dan diperoleh melalui proses wawancara mendalam dan observasi.
2. Data Sekunder: yaitu data yang digunakan untuk mendukung data primer, diperoleh melalui studi pustaka, literatur, artikel, dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

Keseluruhan sumber data yang diuraikan diatas pada dasarnya diharapkan dapat membantu dalam proses penelitian yang sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data, melalui teknik-teknik berikut:

1. Wawancara: Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara *(interviewee)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut, yang bertujuan untuk mengkontruksikan kejadian, motivasi, perasaan, memverifikasi,

[41] Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. LP3ES

mengubah atau memperluas informasi yang diperoleh dari informan agar dapat dikembangkan guna memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian. [42]

Jenis-jenis Wawancara menurut Lincoln dan Guba adalah:

a. Wawancara oleh Tim atau Panel

Wawancara oleh tim berarti wawancara yang dilakukan oleh satu orang atau lebih pewawancara kepada seorang informan yang diwawancarai. Sedangkan wawancara panel berarti seorang pewawancara dapat memperhadapkan dua orang atau lebih yang diwawancarai sekaligus.

b. Wawancara Tertutup dan Wawancara Terbuka

Pada wawancara tertutup biasanya pihak yang diwawancarai tidak mengetahui atau tidak menyadari bahwa dirinya sedang diwawancarai dan informan tersebut tidak mengetahui tujuan wawancara. Sedangkan wawancara terbuka adalah wawancara yang para informannya tahu bahwa ia sedang diwawancarai dan mengetahui maksud dan tujuan dari wawancara itu.

c. Wawancara Riwayat Secara Lisan

Jenis ini adalah wawancara terhadap orang-orang atau tokoh-tokoh yang pernah membuat sejarah atau pernah membuat karya lmiah besar,

[42] Lincoln dan Guba dalam Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 186

sosial, pembangunan, dan sebagainya. Tujuannya ialah mengungkap riwayat hidup, lingkungannya dan lain sebagainya.

d. Wawancara Terstruktur dan Wawancara Tak Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Sedangkan wawancara takterstruktur adalah wawancara yang berjalan mengalir sesuai dengan keadaan informan, pelaksanaan tanya-jawab didalamnya berjalan lama dan seringkali berputar-putar karena pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu.

Dari jenis-jenis wawancara tersebut, dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk memakai teknik wawancara terbuka dan teknik wawancara terstruktur karena dianggap lebih transparan dan mengutamakan kedekatan emosional saat terjadinya proses wawancara.

2. Observasi: Observasi merupakan kegiatan pemilihan, pengubahan, pencatatan, pengkodean, rangkaian perilaku, suasana dan untuk tujuan empiris. [43]

Observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian. Pengamatan dilakukan secara langsung, dan peneliti ikut terlibat langsung di dalamnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan pada peranan komunikasi antarpribadi

[43] Karl Weick dalam Rakhmat, Jalaluddin. 1995. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Hal: 83

antara *Financial Advisor* dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi.

3. Dokumentasi: Yaitu suatu teknik yang digunakan dalam rangka pengumpulan data dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti data mengenai gambaran umum, demografi, angket, dan lain sebagainya yang terdapat dalam arsip, agenda, buku, media dan berbagai reverensi lainnya.

H. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengolahan data merupakan tahap pra-analisis data atau tahap yang dilakukan sebelum melakukan analisis data. Data yag diolah dalam penelitian kualitatif merupakan data hasil wawancara dan pengamatan yang tertuang dalam catatan lapangan. Dalam mengolah data tersebut dapat diterapkan empat langkah teknik pengolahan data yang dapat mendukung penelitian ini menurut Bogdan dan Biklen dalam Maleong yaitu: [44]

1. *Editing*: *Editing* merupakan proses pemeriksaan pada data-data yang telah diisi dan dijawab oleh informan. Dengan kata lain, data atau keterangan yang telah dikumpulkan dalam buku catatan (*recorder book*), daftar pertanyaan ataupun pada pedoman wawancara perlu dibaca sekali lagi dan diperbaiki apabila masih terdapat hal-hal yang salah atau masih diragukan karena peneliti harus memiliki catatan yang sempurna dan terbukti kebenarannya.

---

[44] Bogdan dan Biklen dalam Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Hal: 160

2. *Coding*: *Coding* merupakan pengklarifikasian data. *Coding* dapat dilakukan dengan membuat kerangka, kemudian kerangka diperluas dengan coretan seperlunya, tetapi kesemuaya harus diurutkan secara kronologis dan dapat pula disusun berdasarkan judul-judul.

3. *Tabulating*: Proses ini merupakan pengelopokan jawaban-jawaban yang serupa secara sistematis dalam bentuk tabel. Dalam penelitian kualitatif, dikenal pula istilah pemaketan catatan lapangan yang merupakan kegiatan yang termasuk dalam pra-analisis data. Pada dasarnya pemaketan itu menghubungkan secara logis model-model yang berkaitan untuk keperluan menemukan konsep yang leih abstrak.

4. *Interpreting* : Merupakan tahapan dari interpretasi data yang berarti memberikan penafsiran dan penjabaran dari data yang diperoleh agar dapat dimengerti oleh pembaca.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisa kualitatif. Teknik analisa kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola menjadi hasil, mensintesiskan data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan kesimpulan apa yang dapat diberikan kepada orang lain.[45]

---

[45] Bogdan & Biklen dalam Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 256

Proses analisa data kualitatif menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Hubermann akan melalui proses sebagai berikut: [46]

1. Reduksi Data: Pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data yang telah terkumpul. Membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data. Data yang direduksi memberi gambaran jelas mengenai hasil penelitian.
2. *Display Data* (Penyajian Data): Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Verifikasi (Menarik Kesimpulan): Peneliti berusaha mencari pola, alur sebab-akibat, proposisi dan lain sebagainya. Setelah makna-makna yang muncul dari data yang telah diuji kebenarannya, kekokohannya, kecocokanya yang merupakan validitasnya, sehingga akan diperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya dan kegunaannya.

J. Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan data. Banyak hasil penelitian kualitatif yang diragukan kebenarannya karena beberapa hal, seperti subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif dan alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi yang mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa adanya control. Untuk itu perlu dibangun sebuah

[46] Matthew B. Miles dan A. Michael Hubermann dalam Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal: 256

mekanisme untuk mengatasi keraguan terhadap hasil penelitian kualitatif yang diberi nama teknik keabsahan data melalui teknik pemeriksaan yang meliputi: [47]

1. Ketekunan Pengamatan

   Ketekunan Pengamatan perlu menggunakan semua pancaindra termasuk pendengaran, penglihatan dan insting peneliti. Dengan meningkatkan ketekunan pengamatan di lapangan, maka derajat keabsahan data telah ditingkatkan pula.

2. Pengecekan Melalui Diskusi

   Diskusi dengan berbagai kalangan akan memberikan informasi kepada peneliti, juga sebagai upaya untuk menguji keabsahan hasil penelitian. Cara ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir untuk didiskusikan secara analitis. Diskusi bertujuan untuk mencari titik-titik kekeliruan interpretasi dengan klarifikasi penafsiran dari pihak lain. Moleong mengatakan bahwa diskusi dengan kalangan sejawat akan menghasilkan pandangan kritis terhadap hasil penelitian, membantu mengembangkan langkah berikutnya dan menghasilkan pandangan lain sebagai pembanding.

3. Kecukupan Referensi

   Memperbanyak referensi yang dapat menguji dan mengoreksi hasil penelitian yang telah dilakukan, baik referensi yang berasal dari orang lain maupun referensi yang diperoleh selama penelitian seperti rekaman wawancara maupun catatan harian di lapangan.

---

[47] Burhan, Bungin. 2008. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma dan Diskursi Teknologi Komunikasi di Masyarakat.* Jakarta. Kencana. Hal: 253