

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode pada dasarnya adalah cara yang digunakan untuk mencapai tujuan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis karena penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kenyataan di lapangan yaitu tindak tutur pemasar asuransi dalam kegiatan komunikasi pemasaran. Metode ini digunakan karena sesuai dengan acuan penelitian yang bersifat kualitatif yang memusatkan analisis pada kualitas data. Selain itu, metode ini digunakan dengan tujuan untuk memecahkan masalah dan menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, langkah-langkah yang ditempuh harus relevan dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan.

Metode penelitian deskriptif analisis merupakan suatu cara pemecahan masalah dengan cara menggambarkan suatu objek. Objek yang akan digambarkan terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan, atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta yang nampak dan bersifat apa adanya.

Metode kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif, yaitu ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Arikunto (2006, hlm. 12) bahwa metode kualitatif merupakan metode penelitian yang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami. Selain itu, Bodgan Biklen (1982, hlm. 27-29) mengemukakan karakteristik penelitian kualitatif, yaitu (1) menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data langsung, (2) sifatnya deskriptif analitik, (3) tekanan penelitian ada pada proses bukan pada hasil, (4) sifatnya induktif, (5) mengutamakan makna.

Sugiyono (2010, hlm. 9) mengatakan bahwa karakteristik penelitian kualitatif dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan proses daripada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati)

Berdasarkan ciri-ciri di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan metode penelitian kualitatif maka kebenaran sesuatu dapat diperoleh dengan cara menangkap fenomena atau gejala yang memancar dari objek yang diteliti karena kondisinya yang sangat alamiah.

B. Sumber Data Penelitian

Data dalam penelitian ini berupa tuturan pemasar asuransi dalam memasarkan produk kepada nasabah. Sumber data dalam penelitian ini adalah pemasar asuransi jiwa yang ada di kota Tasikmalaya yang berjumlah 10 perusahaan asuransi, namun data yang dipilih dalam penelitian ini hanya dua perusahaan yaitu pemasar asuransi AIA dan Prudential, hal ini dilakukan dengan alasan bahwa berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan kepada para pemasar asuransi di setiap perusahaan, mereka mempunyai permasalahan yang sama dan karakteristik produk yang ditawarkan relatif sama. Selain itu, perusahaan asuransi AIA dan Prudential dipilih berdasarkan tingkat ketenarannya dimasyarakat. Asuransi Prudential sudah lebih dikenal di masyarakat dibandingkan dengan asuransi AIA, maka dari itu penulis ingin melihat perbandingan komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh pemasar asuransi AIA dan Prudential. Dokumentasi berupa foto-foto dan video penelitian lapangan menjadi data penunjang dalam penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Perolehan data penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik. Arikunto (2006, hlm. 222) berpendapat teknik pengumpulan data dapat berupa wawancara, tes, angket (kuesioner), observasi, skala bertingkat, dan dokumentasi. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data tindak tutur dan peristiwa tutur yang terjadi pada pemasar asuransi dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi pemasaran. Teknik ini melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan.

2. Angket

Angket digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pemasar asuransi berkenaan dengan kendala/kesulitan-kesulitan yang dihadapi ketika melakukan komunikasi pemasaran.

3. Dokumentasi yang berupa audio visual (video)

Teknik pengumpulan data dokumentasi yang berupa audio visual (video) dilakukan untuk memperoleh data mengenai tindak tutur pemasar asuransi dalam kegiatan komunikasi pemasaran. Kegiatan komunikasi tersebut dilakukan oleh pemasar ketika menawarkan produk kepada nasabah. berdasarkan dokumentasi berupa audio visual tersebut bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tindak tutur pemasar asuransi dalam memberikan informasi dan menawarkan produk asuransi (sebagai pengirim pesan), sehingga tergambar bahasa yang digunakan berupa tindak tutur ilokusi yang menjadi pusat kajian pragmatik baik berupa kalimat deklaratif, interogatif, dan imperatif yang tidak sesuai dengan modus kalimat tersebut demi mencapai tujuan yang dimaksud penutur dalam hal ini pemasar asuransi sehingga dapat diamati baik verbal maupun non verbalnya.

D. Teknik Pengolahan Data

Ai Siti Nurjamilah, 2015

*STRATEGI BERKOMUNIKASI PEMASAR ASURANSI DENGAN NASABAH DAN PEMANFAATANNYA
UNTUK MENYUSUN BAHAN PELATIHAN KETERAMPILAN BERBICARA
BAGI PEMASAR ASURANSI DI KOTA TASIKMALAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan teori tindak tutur Searle (1983) dan Leech (1983). Langkah pengolahan datanya adalah sebagai berikut. (1) teknik identifikasi. Setelah data rekaman berbentuk transkripsi terkumpul, kemudian penulis mengidentifikasi objek yang akan diteliti dan menetapkan data yang termasuk jenis tindak tutur direktif, komisif, asertif, ekspresif, dan deklaratif. (2) teknik klasifikasi, yakni mengelompokkan kata berdasarkan jenis tindak tutur direktif, komisif, asertif, ekspresif, dan deklaratif. (3) teknik analisis, yakni data dianalisis menggunakan teori tindak tutur Searle dan Leech. (4) teknik pembahasan hasil analisis data disajikan melalui kat-kata atau rangkaian kata (kalimat). (5) Setelah mendapatkan kesimpulan hasil penelitian, maka tahap Kelima yang dilakukan adalah tahap membuat bahan pelatihan keterampilan berbicara. Pada tahap ini hasil penelitian mengenai tindak tutur pemasar asuransi dalam komunikasi pemasaran menjadi dasar untuk membuat bahan pelatihan yang berupa modul keterampilan berbicara. Jika modul pelatihan keterampilan berbicara selesai disusun, maka selanjutnya tahap uji para ahli. Pada tahap ini bahan pelatihan yang telah disusun akan ditinjau dan dinilai oleh para ahli sebagai penyempurnaan bahan pelatihan.

Berikut ini penulis sajikan bentuk analisis jenis tindak tutur dan peristiwa tutur pemasar asuransi.

Tabel 3.1
Tabel Analisis Data Tindak Tutur dan Peristiwa Tutur

No	Jenis Data	Lokasi dan Situasi	Wujud Tuturan	Peristiwa/Konteks Tujuan	Jenis Tindak Tutur	Makna Tindak Tutur
1	(PA-1/1)	Ruang Tamu; menawarkan produk asuransi	Baik Bapak, ide yang bagus untuk mendiskusikannya dulu dengan istri, akan tetapi jangan lupa Bapak tanyakan juga kepada anak-anak karena program ini sangat bermanfaat untuk mereka kelak.	Dituturkan oleh pemasar asuransi kepada nasabah ketika nasabah akan mendiskusikan tawaran asuransi kepada istrinya.	Direktif	Anjuran
...

Keterangan:

Kode (PA-1/1): jenis data tuturan pemasar asuransi data pertama kalimat pertama. Data (PA-1/1) dianalisis sebagai jenis tuturan direktif karena ditandai dengan tindakan ‘Anjuran’ seperti yang ditunjukkan verba “jangan lupa Bapak tanyakan juga kepada anak-anak”.

Setelah data selesai dianalisis, maka untuk mengetahui strategi komunikasi pemasar asuransi yang digunakan melalui tindak tutur, maka dibuat tabel rekapitulasi data sebagai berikut.

Tabel 3.2
Tabel Rekapitulasi Data

No.	Jenis Tindak Tutur	Makna Tindak Tutur	Frekuensi	Persentase
1	Asertif			
2	Direktif			
3	Ekspresif			
4	Komisif			
5	Deklaratif			
Jumlah Tuturan				

Berdasarkan bentuk analisis yang digunakan tersebut, sebagai patokan yang digunakan dalam menganalisis tindak tutur pemasar asuransi adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3
Tabel Instrumen Jenis Tindak Tutur

No	Jenis Tindak Tutur	Indikator
1.	Deklarasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berpasrah ▪ Memecat ▪ Membabtis ▪ Memberi nama ▪ Mengucilkan ▪ Menghukum

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menamakan
2.	refresentatif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyatakan suatu fakta ▪ Penegasan ▪ Mengeluh ▪ mengklaim ▪ Menyimpulkan ▪ Mendeskripsikan
3.	Ekspresif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pernyataan kegembiraan ▪ pernyataan kesulitan ▪ pernyataan kesukaan ▪ pernyataan kebencian ▪ pernyataan kesenangan ▪ berterima kasih ▪ memberi selamat ▪ meminta maaf ▪ menyalahkan ▪ memuji ▪ berbelas sungkawa
4.	Direktif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perintah ▪ Pemesanan/memesan ▪ Permohonan ▪ Pemberian saran ▪ Menasehati ▪ Merekomendasi ▪ Imbauan ▪ Harapan
5.	Komisif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berjanji ▪ bersumpah ▪ Ancaman ▪ Penolakan ▪ Ikrar ▪ Menawarkan sesuatu

E. Alur Penelitian

Berdasarkan pendekatan penelitian yang bersifat kualitatif, maka Spradley (dalam Sugiono, 2014, hlm. 347) mengatakan proses penelitian kualitatif ini dimulai setelah memasuki lapangan dengan menetapkan seseorang informan yang dipercaya mampu memberikan informasi kepada peneliti. Setelah peneliti memasuki objek penelitian yang berupa situasi sosial yang terdiri atas, *place*, *actor*, dan *activity*, maka dilakukan observasi partisipan, mencatat hasil observasi

Ai Siti Nurjamilah, 2015

**STRATEGI BERKOMUNIKASI PEMASAR ASURANSI DENGAN NASABAH DAN PEMANFAATANNYA
UNTUK MENYUSUN BAHAN PELATIHAN KETERAMPILAN BERBICARA
BAGI PEMASAR ASURANSI DI KOTA TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

lapangan, dan melakukan observasi deskriptif. Berdasarkan pendapat Spradley tersebut, maka langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dapat diskemakan dalam diagram berikut.

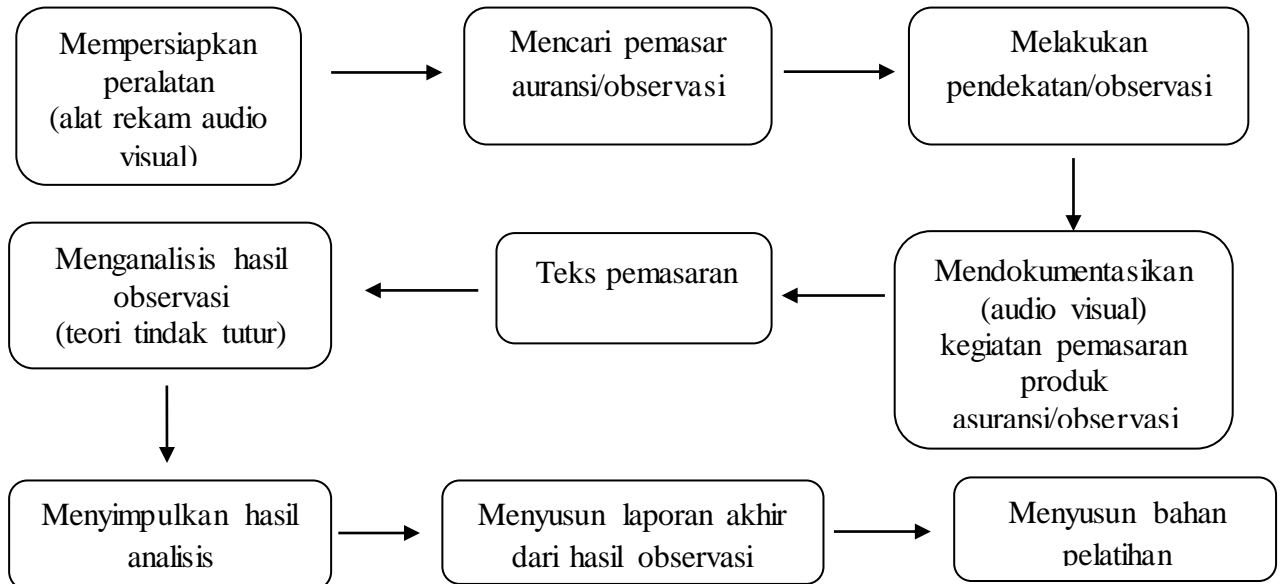


Diagram 3.1
Alur Penelitian