

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu suatu metode dalam peneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan menggunakan metode, dapat diperoleh kesimpulan berdasarkan pengolahan data dan analisis data yang kemudian diangkat menjadi beberapa implikasi yang bermakna. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian skripsi yang dilakukan pada AJB Bumiputra 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang yang beralamat di Ruko Sukses 2 Blok 1 No. JL. Abdul Latief, Sumur Pecung, Kota Serang-Banten Telp. 0254-218037, 218043 Fax. 0254-218043 dan waktu penelitian ini berlangsung lebih kurang 2 bulan.

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain. Prosedur pemecahan masalah pada metode ini adalah dengan cara

menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan.¹

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek yang dapat menjadi sumber data penelitian.²

Sampel adalah suatu produser pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi³

Penulis membahas tentang pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Peningkatan Penjualan Produk Asuransi Syariah. Dalam melakukan penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Mitra Mabrur, Iqra dan Mitra Excellent AJB Bumiputra 1912 Syariah Kantor Cabang Serang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan sample random sampling. Yaitu, pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

¹ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Bumi Aksara,2014), h.15

² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Medika Grup,2005), h. 109

³ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*,....h. 56

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.⁴ Data yang diperoleh secara langsung dari hasil studi dokumentasi dan observasi, yaitu mengenai peleyanan pegawai terhadap produk asuransi nya.

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data dilokasi penelitian atau objek penelitian atau objek penelitian.⁵

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, prilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada.⁶

Teknik pengumpulan data denga cara quesioner (angket) yaitu memberikan beberapa pernyataan kepada responden untuk dijawabnya denga benar, sehingga dengan teknik peneliti memproleh hasil yang baik dalam melakukan penelitian.

⁴ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:Bumi Aksara,2014),h.37.

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta, Kencana Prenada Medika Group,2005), h.132.

⁶ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:Bumi Aksara,2014),h.44

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.⁷

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Seorang peneliti kebiasaan belajar murid dari sekolah dasar, kemudian mengambil data penelitian dari guru dan orang tua, berarti sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder.⁸

a. Dokumentasi (riset keputusan)

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu dengan cara menyalin atau dokumen yang berkaitan dengan judul skripsi penelitian. Peneliti juga menggunakan referensi-referensi atau buku-buku sebagai rujukan yang dapat dipercaya kebenarannya.

b. Interview (wawancara)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sabil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.⁹ wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pemimpin cabang, staf-staf dan agen sekaligus yang menjadi nasabah AJB Bumiputra 1912 Syariah Kantor Cabang Serang.

⁷ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian.....*,h.37

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta, Kencana Prenada Medika Group,2005), h.132.

⁹ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian,,,,,,*. h. 40.

Sedangkan untuk pengelolaan data, skala yang digunakan untuk penelitian menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan angket yang sudah diteliti.

Tabel 3.1

a. Untuk variabel (x)

Skor Pemberian Alternatif Jawaban

Jawaban	Bobot	
	Positif	Negatif
Sangat Percaya (SP)	5	1
Percaya (P)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Percaya (TP)	2	4
Sangat Tidak Percaya (STP)	1	5

b. Untuk variabel (y)

Jawaban	Bobot	
	Positif	Negatif
Sangat baik (Sb)	5	1
Baik (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak baik (TB)	2	4
Sangat Tidak Baik (STS)	1	5

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah yang di dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Sebuah variabel dikatakan terdistribusi dengan normal apabila hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi di atas 5%. Apabila tidak terdistribusi dengan normal, maka dapat dinormalkan dengan cara transformasi data.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Signifikasi)

Uji-t merupakan statistik uji yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistik. Uji-t juga termasuk dalam golongan statistik parametrik. Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak diketahui.

Uji-t digunakan Untuk menguji apakah variabel independen secara parsial (individu) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai statistik t hitung lebih besar dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial (individu) mempengaruhi variabel independen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Formula untuk menghitung koefisien determinasi adalah:

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.¹⁰

E. Operasional Variabel

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* yang berarti faktor tak tetap atau berubah-ubah. Dengan demikian variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu dan standar.

Variabel adalah sebuah fenomena (yang berubah-ubah) dengan demikian bisa jadi tidak ada suatu peristiwa ada satu peristiwa yang tidak dapat disebut variabel, tinggal tergantung bagaimana kualitas variabelnya, yaitu bagaimana bentuk variasi fenomena tersebut.¹¹

Variabel di atas disederhanakan dalam bentuk ragamnya yang berbentuk yang berbeda-beda seperti *independent variable* (variabel bebas) *dependent variable*

¹⁰ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: STIM YKPN, 2011), h. 108

¹¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta, Kencana Prenada Medika Group, 2005), h. 72.

(variable tergantung), *intervening variable* (variable penyalah), dan variabel lainnya (yang mengikat).

Variabel bebas adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung, sementara variabel bebas berada pada posisi yang lepas dari “pengaruh” variabel tergantung. Dengan demikian variabel tergantung adalah variabel yang “dipengaruhi” oleh variabel bebas.

Tabel 3.2

Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Pelayanan Pegawai (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep Pelayanan 2. Kualitas pelayanan 3. Ukuran keberhasilan pelayanan 4. Manfaat pelayanan asuransi 5. Keramahan pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari

		<p>kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.</p> <p>2. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (<i>perceived services</i>) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan item</p> <p>3. Kepuasan penerimaan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.</p> <p>4. Pelayanan yang istiqamah dalam kualitas sehingga</p>
--	--	---

		<p>calon peserta atau pun peserta asuransi mendapatkan pengalaman terbaik;</p> <p>5. Pegawai asuransi syariah ramah dan sopan-sopan terhadap nasabah</p>
--	--	--

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Peningkatan Penjualan Produk (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi Penjualan 2. Produk asuransi 3. Keunggulan produk asuransi 4. Karakteristik produk 5. faktor yang mempengaruhi penjualan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendefinisikan suatu proses menaruh harapan suatu kualifikasi terhadap pelanggan potensial. 2. Produk asuransi syariah yang memadai dengan keinginan nasabah sehingga banyak peminatnya 3. Produk yang tidak mengandung unsur syubhat atau meragukan; yang menentramkan dan memberi kebahagiaan

		<p>lahir batin sehingga saya berminat membeli produk asuransi syariah ini</p> <p>4. Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi, Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya</p> <p>5. Kondisi dan kemampuan penjual, Kondisi pasar, dan modal</p>
--	--	---