

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma menurut Harmon, Paradigma adalah cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas.²⁸ Baker mendefinisikan paradigma sebagai seperangkat aturan (tertulis atau tidak tertulis) yang melakukan dua hal. (1) Hal itu membangun atau mendefinisikan batas-batas; dan (2) Hal itu mencertakan kepada seseorang bagaimana seharusnya melakukan sesuatu didalam batas-batas itu agar bisa berhasil.²⁹

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa paradigma merupakan seperangkat konsep, keyakinan, asumsi, nilai, metode atau aturan yang membentuk kerangka kerja pelaksanaan sebuah penelitian. Paradigma Konstruktivisme Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Kenyataan itu bersifat ganda, dapat dibentuk, dan merupakan satu keutuhan. Kenyataan ada sebagai hasil bentukan dari kemampuan berfikir seseorang. Pengetahuan hasil bentukan manusia itu tidak bersifat tetap tetapi berkembang terus. Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Pengalaman manusia terhadap realitas

²⁸ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif – Edisi Revisi, (PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006), hal.49

²⁹ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif – Edisi Revisi, (PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006), hal.49

social berpusat pada subjek dan objek, hal ini berarti bahwa ilmu pengetahuan bukan hasil pengalaman semata, tetapi merupakan juga hasil konstruksi oleh pemikiran.³⁰

Paradigma konstruktivisme memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Paradigma penelitian yang melihat sesuatu realita dibentuk oleh berbagai macam latar belakang sebagai bentuk konstruksi realita tersebut. Realita yang dijadikan sebagai objek penelitian merupakan suatu tindakan sosial oleh aktor sosial.
2. Latar belakang yang mengkonstruksikan realita tersebut dilihat dalam bentuk konstruksi mental berdasarkan pengalaman sosial yang dialami oleh aktor sosial sehingga sifatnya lokal dan spesifik.
3. Penelitiannya mempertanyakan “mengapa” (why)?
4. Realita berada di luar peneliti namun dapat memahami melalui interaksi dengan realita sebagai objek penelitian.
5. Jarak antara peneliti dan objek penelitian tidak terlalu dekat, peneliti tidak terlibat namun berinteraksi dengan objek penelitian.
6. Paradigma penelitian konstruktivistik sifatnya kualitatif, peneliti memasukan nilai-nilai pendapat ke dalam penelitiannya. Penelitian dengan paradigma ini sifatnya subjektif.
7. Tujuan untuk memahami apa yang menjadi konstruksi suatu realita. Oleh karena itu peneliti harus dapat mengetahui faktor apa saja yang

³⁰ Arifin, Zainal, 2012, Penelitian Pendidikan metode dan Paradigma Baru, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 140

mendorong suatu realita dapat terjadi dan menjelaskan bagaimana faktor-faktor itu merekonstruksikan realita tersebut.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Metode penelitian kualitatif di definisikan sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental tergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.³¹

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³² Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki.³³

Secara Umum penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Metode ini juga membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar

³¹ Lexy J. Moleong, 1994, Metode Penelitian Kualitatif, Rosda Karya, Bandung, hal 6

³² Lexy J. Moleong, 1994, Metode Penelitian Kualitatif, Rosda Karya, Bandung, hal 6

³³ Moh Nazir, 2014, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Bogor, hal 43

belaka. Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis. Dalam penelitian deskriptif kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi lebih menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.³⁴

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Yin (2011: 18) menjelaskan studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan di mana multisumber bukti dimanfaatkan. Sebagai inkuiri empiris, studi kasus berbasis fakta dan data. Yin (2011: 1) juga menguraikan secara umum studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok jika pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan how atau why, jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. Studi kasus juga berkuat dengan kekinian dan kontekstual. Artinya, tidak berupaya untuk menggali masa lalu atau prediksi ke masa depan, dan tidak melakukan kontrol atau perlakuan, tetapi dalam kenyataannya memahami fenomena dalam konteks alamiahnya, dalam kenyataannya. Penelitian ini yang akan diteliti adalah Kompetensi Komunikasi seorang Telemarketer dalam Menghadapi Penolakan Calon Nasabah BNI Life.

3.3 Subyek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah Telemarketing PT. BNI Life sebagai yang melakukan komunikasi dan Nasabah sebagai penerima komunikasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sudut pandang orang – orang melalui

³⁴ Erna Widodo dan Mukhtar, 2000 Kontruksi ke Arah Penelitian Deskriptif, Avirouz, Yogyakarta, hal 6

wawancara langsung dengan subjek penelitian secara alamiah sehingga tindakan dan cara pandangnya tidak berubah.

Penentuan informan dalam penelitian akan dilakukan secara purposive sampling, teknik purposive sampling sendiri berarti peneliti memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan, Kriteria ini harus berhubungan dengan pelayanan komunikasi yang digunakan, Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian. Maka berikut gambaran yang dilibatkan, yaitu:

1. Key Informan

- a. Bapak Hudly Sinardo (Head of Sales Strategic Telemarketing)

Hudly Sinardo adalah Manager Strategi Telemarketing yang berusia 37, Beliau sudah bekerja selama 6 tahun, sudah berpengalaman di dunia telemarketing karena beliau yang membangun Telemarketing di BNI Life sejak tahun 2014 dan bisa menjawab pertanyaan terkait penelitian serta mempunyai strategi yang harus di jalankan di telemarketing BNI Life.

- b. Andry Wilar Ahmad Head of sales Telemarketing berusia 45 Tahun.

Beliau sudah bekerja di PT BNI Life lebih dari 5 tahun. Beliau orang yang berpengalaman di dunia telemarketing paling bisa di andalkan karena beliau sudah berkecimpung di dunia telemarketing sejak tahun 2008, beliau yang paling tahu terkait sales telemarketing BNI Life serta memonitoring kegiatan sales telemarketing BNI Life.

- c. Roni Syahputra Development Sales Telemarketing BNI Life berusia 30 tahun.

Beliau sudah bekerja di dunia asuransi sejak tahun 2018, beliau orang yang berpengalaman di dunia training telemarketing, beliau mengerti sekali terkait kompetensi komunikasi telemarketing BNI Life.

2. Informan

- a. Dianing Woro (Nasabah BNI Life)

Dianing Woro adalah seorang nasabah BNI Life yang ikut serta dalam program asuransi kesehatan di PT. BNI Life sejak tahun 2015.

- b. Linda Oktira (Nasabah BNI Life)

Linda Oktira adalah seorang Nasabah BNI Life yang ikut serta dalam program Asuransi BNI Life dimasa Pandemi ini.

- c. Farah (Nasabah BNI Life)

Farah adalah seorang Nasabah BNI Life yang ikut serta dalam program Asuransi BNI Life sejak 2019.

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaiin sikap dan adanya pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Sampel yang diambil dalam objek penelitian adalah kompetensi komunikasi dalam Menghadapi penolakan calon nasabah PT. BNI Life.

3.3.1 Periode Riset

Penelitian ini dilaksanakan pada Mei 2020 - September 2020, bertempat di Centennial Tower, Jl. Gatot Subroto No.kav 24-25, RT.2/RW.2, Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti memperoleh atau mengumpulkan data. Data bisa diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, serta data tambahan kuesioner, Quizizz, Roleplay dan dokumentasi.³⁵

3.4.1 Data Primer

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok (orang) dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei).

1. Wawancara itu pengumpulan data melalui Tanya jawab dengan nasabah PT BNI Life, untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Teknik wawancara di dalam pelaksanaannya menggunakan wawancara terstruktur, yakni menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah di buat oleh peneliti sebagai panduan (*interview guide*). Daftar pertanyaan tersebut disebut sebagai Interview schedule sedangkan garis-garis

³⁵ Hamidi, Metode Penelitian dan Teori Komunikasi. Malang:UPT.UMM.2007

besar tentang pokok yang akan di tanyakan disebut *interview guide*.³⁶

3.4.2 Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak di publikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif berkaitan erat dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, Roleplay, Quizizz ataupun focus group discussion. Bahkan terkadang suatu teori yang dipilih berkaitan erat secara teknis dengan metode pengumpulan data dan metode analisis data. Dengan demikian, pengumpulan data dilakukan (wawancara & observasi) melalui tradisi teknik analisis data tersebut.³⁷

Menurut Seiddel dalam Burhan Bungin mengatakan bahwa analisis data kualitatif prosesnya sebagai berikut :

1. Proses mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.

³⁶ Irwan Soehartono.2008.Metode Penelitian Sosial.PT Remaja Rosdakarya.Bandung.Hal 68

³⁷ Burhan Bungin , 2007, Penelitian kualitatif (komunikasi,ekonomi,kebijakan public dan ilmu social lainnya), Prenada Media Group, Jakarta, hal 7

2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mengintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.
3. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan.
4. Membuat temuan-temuan umum.³⁸

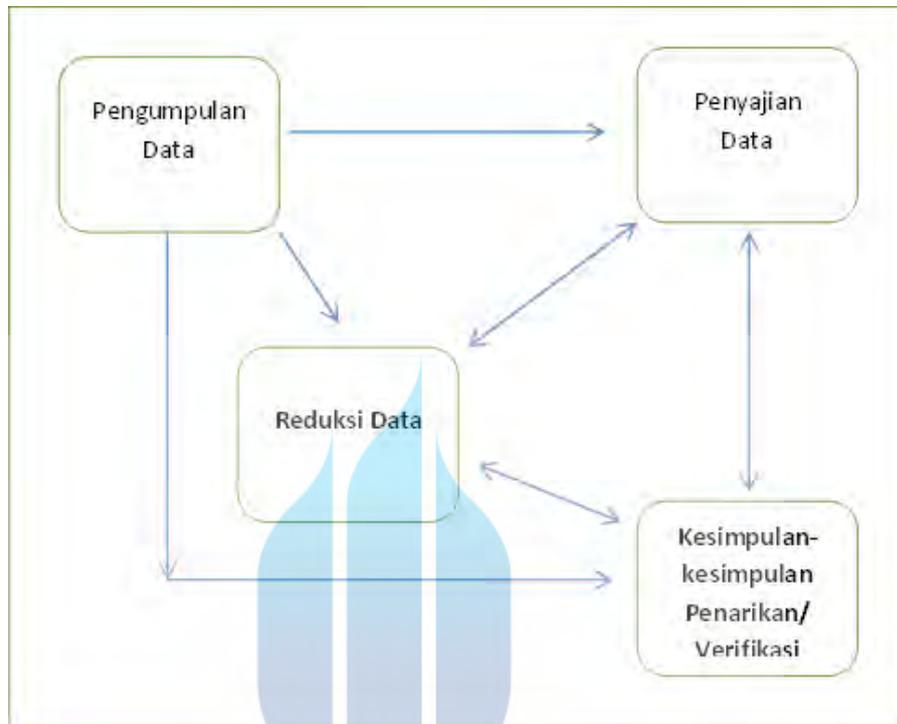
Kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa: “Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bodgandan Biklen dalam Moleong, 2005:248)”

Logika yang dilakukan dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti dikemukakan Faisal (dalam Bungin, 2003: 68-69)

Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstraktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari khusus ke umum bukan dari umum ke khusus sebagaimana dalam logika deduktif verifikatif. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain keduanya berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak.

³⁸ Burhan Bungin, 2011, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group . jakarta hal 149

Prosesnya berbentuk siklus, bukan linier. Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 0.1 Model Analisis Interaktif Milles dan Huberman

1. Pengumpulan Data (Data collection)

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi data (Data Reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data

melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan memepermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat di bantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, jika dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, phiecard, pictogramdan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data teroganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Tetapi jika dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau bisa dengan hubungan antar kategori.

4. Penarikan kesimpulan (Conlusing Drawing/Verification)

Langkah ini adalah langkah untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada saat pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid

dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

3.6 Teknik Keabsahan Data

Pada tahap akhir dari analisis data peneliti mengecek keabsahan data yang ada, agar menghasilkan data data yang kongkrit mengenai Kompetensi Komunikasi dalam Menghadapi Penolakan nasabah PT BNI Life.

Untuk menghindari kesalahan data yang akan di analisis, maka keabsahan data perlu diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengumpulan data secara terus menerus pada subyek penelitian yang sama.
2. Menggunakan teknik Triangulasi pada sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Ada pun triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, gambar, foto, hasil quizizz, report penjualan, Report Call Tracking, Report Development Training. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

4. Pengecekan oleh subyek penelitian dan membandingkan pada pemeriksaan terhadap sumber lain, seperti Jurnal dan Buku.

Dalam hal ini peneliti menggunakan Nasabah PT. BNI Life sebagai sumber pengecekan keabsahan data yang peneliti terima dari Bapak Hudly, Andry, Rony (karyawan) mengenai kompetensi komunikasi telemarketing dan kepada Ibu Dianing Woro, Ibu Linda Oktira dan Ibu Farah (nasabah).

