

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah para agen asuransi umum di Bumida yang tersebar di seluruh kantor cabang Bumida, terdiri atas:

1. Supervisor Sinergi, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas mensupervisi para agen asuransi AJB Bumiputera 1912 dalam melakukan penutupan asuransi umum.
2. Agen Non-Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas menjual produk asuransi umum, baik untuk segmen pasar ritel maupun korporasi di luar saluran distribusi AJB Bumiputera 1912.
3. Supervisor Non-Grup, agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas melakukan supervisi dan koordinasi terhadap para agen non-grup.
4. *Account Officer*, agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas melakukan penjualan produk asuransi umum ke pasar perbankan, rumah sakit dan atau dokter.

Penelitian tidak membedakan jenis keagenan responden, dan untuk kepentingan pengambilan data, ketiga jenis keagenan tersebut dianggap sama, mengingat terdapat persamaan karakteristik profesi agen asuransi. Jika diinginkan, penelitian berdasarkan masing-masing jenis keagenan dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

3.2 Hipotesa Penelitian

Hipotesa adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menuntun atau mengarahkan penelitian. Hipotesa dalam penelitian ini adalah hipotesa masalah statistik dan oleh karenanya disebut juga sebagai hipotesa statistik. Hipotesa disesuaikan dengan perumusan masalah dan tujuan

penelitian, dan akan diuji apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesa yang dibuat. Hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1** Tingkat optimisme secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di Bumida
- H2** Tekanan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di Bumida.
- H3** Usaha kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di Bumida.
- H4** Semakin tinggi tingkat optimisme akan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di Bumida melalui perantara pengaruh tekanan kerja.
- H5** Semakin tinggi tingkat optimisme akan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di Bumida melalui perantara pengaruh tekanan dan usaha kerja.

3.3 Metode dan Rancangan Penelitian

3.3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif, yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi lebih terperinci dengan cara mengeksplorasi dan mengklarifikasi fenomena atau fakta tentang pengaruh tingkat optimisme, tekanan kerja dan usaha kerja para agen asuransi di Bumida terhadap pencapaian kinerja. Metode diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009).

Survey dilakukan terhadap responden, yaitu para agen asuransi di Bumida, untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala yang terjadi. Survey memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan juga untuk pelaksanaan evaluasi.

3.3.2 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian diadaptasi dari model dan hipotesa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009), yang digambarkan sebelumnya dalam model penelitian (Gambar 1).

Model tersebut menggambarkan pengaruh tingkat optimisme, kinerja, tekanan kerja dan usaha kerja secara parsial terhadap kinerja (H1, H2, dan H3), pengaruh tekanan kerja melalui medium usaha kerja secara bersama-sama terhadap kinerja (H4), serta pengaruh tingkat optimisme melalui medium tekanan kerja dan usaha kerja secara bersama-sama terhadap kinerja para agen asuransi di Bumida.

Rancangan kuisisioner didasarkan pada skala *Likert Five-Point* disesuaikan dengan tujuan dan hipotesa penelitian. Skala Likert berhubungan pernyataan seseorang agen asuransi di Bumida terhadap pertanyaan yang ada di kuisisioner, dengan jawaban terdiri atas:

| | |
|---------------------|-----------------|
| Sangat Tidak Setuju | = diberi skor 1 |
| Tidak Setuju | = diberi skor 2 |
| Netral | = diberi skor 3 |
| Setuju | = diberi skor 4 |
| Sangat Setuju | = diberi skor 5 |

Pertanyaan kuisisioner diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009) dan terbagi dalam 4 (empat) kelompok variabel yaitu:

1. Variabel yang terkait dengan data demografi agen asuransi di Bumida seperti gender, usia, status marital, tingkat pendidikan, masa kerja serta variabel kinerja seperti produksi premi, komisi/insentif, portofolio polis, jumlah perpanjangan kontrak asuransi (*renewal*) dan jumlah penawaran kepada calon nasabah.
2. Variabel yang terkait dengan karakteristik kepribadian untuk mengukur tingkat optimisme seorang agen asuransi di Bumida terhadap pekerjaan yang tertuang dalam beberapa butir pertanyaan kuisisioner (terlampir).

3. Variabel yang terkait dengan tekanan kerja untuk mengukur sikap seorang agen asuransi di Bumida ketika menghadapi tekanan kerja yang tertuang dalam beberapa butir pertanyaan kuisioner (terlampir).
4. Variabel yang terkait dengan usaha kerja untuk mengukur usaha kerja yang dilakukan oleh seorang agen asuransi di Bumida dalam menjual produk asuransi umum untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam beberapa butir pertanyaan kuisioner (terlampir).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif serta terdiri dari data primer dan sekunder.

Data primer diambil langsung dari sumber-sumber yang ada di Bumida, seperti:

1. Data hasil penyebaran kuisioner
2. Observasi secara langsung

Data sekunder diambil dari sejumlah buku dan literatur yang terdiri atas:

1. Data cabang dan keagenan Bumida
2. Data industri perasuransian di Indonesia
3. Hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh tingkat optimisme, tekanan kerja dan usaha kerja para agen asuransi jiwa terhadap pencapaian kinerja yang ditulis oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009)
4. Regulasi yang terkait dengan asuransi
5. Buku-buku teks, tulisan, artikel, situs internet yang terkait dengan tema penelitian

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari berbagai elemen yang mempunyai karakter yang berbeda-beda. Sedangkan sampel adalah bagian atau elemen dari suatu populasi yang dipilih untuk dijadikan responden. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi terdapat bermacam-macam cara yang dikemukakan

para ahli, diantaranya adalah untuk metode deskriptif minimal 10% dari populasi (Umar, 2007).

Populasi dalam responden ini adalah seluruh agen asuransi di Bumida yang berjumlah 1088 orang. Sampelnya adalah para agen asuransi di Bumida yang berada di 48 kantor cabang Bumida. Data kuisisioner yang kembali dan terisi sebanyak 355 data, dengan data valid sebanyak 344 data dan tidak valid sebanyak 11 data. Data tersebut berasal dari 29 kantor cabang Bumida yang mengembalikan kuisisioner. Persentase data kuisisioner yang valid sebesar 31,62% dari total populasi.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai keterkaitan dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian mempunyai tujuan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data yang dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian secara obyektif.

Data yang terkumpul terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan kuisisioner dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Teknik observasi digunakan dalam rangka mengamati gejala-gejala yang terjadi pada lingkungan kerja responden. Teknik observasi langsung adalah teknik pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap responden dan gejala-gejala responden yang diselidiki.

Kuisisioner penelitian ditujukan kepada responden, yaitu para agen asuransi umum Bumida yang tersebar di 48 kantor cabang Bumida di seluruh Indonesia. Mengingat jangkauan survey melalui kuisisioner yang dilakukan cukup luas dan keterbatasan waktu pengumpulan data, maka secara teknis penyebaran kuisisioner dilakukan melalui dua cara:

1. Penyebaran kuisisioner secara *hardcopy*, ditujukan kepada para agen asuransi di Bumida yang berlokasi di wilayah DKI Jakarta dan Depok. Kuisisioner yang telah diisi dikembalikan dalam bentuk *hardcopy*, dan selanjutnya direkapitulasi dalam form Rekapitulasi Kuisisioner.

2. Penyebaran kuisisioner secara *softcopy* melalui email yang ditujukan kepada para agen asuransi di Bumida yang berlokasi di luar wilayah DKI Jakarta dan Depok. Kuisisioner yang telah diisi dikembalikan dalam bentuk *softcopy* form Rekapitulasi Kuisisioner.

Penyebaran kuisisioner melibatkan peran para Kepala Cabang dan Kepala Seksi Pemasaran yang ada di Kantor-kantor cabang Bumida yang ditargetkan, dengan seizin Direktur Pemasaran dan diketahui oleh para Kepala Divisi di Bumida. Dengan adanya keterlibatan mereka dalam proses penyebaran kuisisioner ini diharapkan dapat menciptakan hubungan institusional dan kepentingan bersama terhadap penelitian yang dilaksanakan serta proses pengisian yang lebih serius sehingga menghasilkan data penelitian yang berkualitas.

2.7 Metode Analisis dan Statistik

Tenik analisis data dilakukan berdasarkan jenis data yang diperoleh dan tujuan penelitian. Sebelum analisis data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengkodean dan tabulasi data. Proses analisis dengan statistik secara keseluruhan dilakukan dengan bantuan program SPSS for Windows Ver. 17.0.

3.7.1 Validitas

Validitas dihitung untuk melihat sejauh mana alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Malhotra (1996), validitas dari suatu skala didefinisikan sebagai perluasan yang menunjukkan perbedaan dalam skala observasi yang menjelaskan perbedaan sebenarnya di antara sesama subjek penelitian dalam menilai karakteristik yang sedang diukur, validitas ini bukanlah sistematis ataupun *random error*. Ukuran validitas akan menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Validitas berarti rancangan perangkat pengukuran dapat menghasilkan karakteristik yang diinginkan. Secara praktis, penilaian validitas menguji apakah rancangan kuisisioner dapat secara memadai dan efisien menguji hipotesa penelitian dimana menggunakan konvergensi untuk menguji representasi setiap butir dalam pertanyaannya kuisisioner.

Konvergensi dilakukan dalam rangka mengkonfirmasi apakah setiap butir pertanyaan memiliki arti yang mewakili konstruksi kuisioner. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dilakukan untuk memahami jika data hasil observasi dalam penelitian memiliki validitas konvergensi. Tujuan penggunaan CFA adalah untuk menilai tingkat konsistensi diantara seluruh butir pertanyaan yang diukur.

Uji validitas dalam penelitian ini tidak dilakukan kembali mengingat validitas penelitian telah dibuktikan dalam penelitian sejenis sebelumnya menggunakan CFA oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009).

3.7.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi skor yang dicapai orang yang sama ketika orang tersebut diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen yang berbeda atau dalam kondisi pengujian yang berbeda. Suatu ukuran dikatakan handal jika memberikan hasil yang konsisten. Selain itu, instrumen juga dikatakan handal jika terdapat hubungan antara item yang ada dalam instrumen dan apakah item-item yang ada dalam kuisioner menanyakan sesuatu yang sama.

Penghitungan reliabilitas alat ukur ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Perhitungan reliabilitas ini didasarkan pada konsistensi respon terhadap semua item tes. Oleh karena itu, jika tes ini dianggap *reliable*, reliabilitas tersebut dihasilkan dari konsistensi respon subjek terhadap semua item.

Nilai koefisien *Alpha Cronbach* adalah antara 0 sampai dengan 1. Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih kecil dari 0,7 maka indikasi reliabilitas dari instrumen ini kurang memenuhi dan sebaliknya jika nilai lebih besar dari 0,7 maka alat ukur ini memiliki struktur tes yang cukup baik (*reliable*) dalam mengukur respon subjek atau alat ini memiliki derajat stabilitas, konsistensi, dan akurasi yang baik, sehingga skor yang dihasilkan dapat diyakini kebenarannya.

Reliabilitas berarti hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang bersifat konsisten, dimana analisis ini berguna untuk mengetahui bagaimana setiap butir-butir pertanyaan dalam kuisioner saling berhubungan dan memenuhi nilai *alpha Cronbach* dari skala pengukuran secara keseluruhan, dan mengetahui apakah terdapat butir-butir kuisioner yang harus direvisi atau dihilangkan.

3.7.3 T-Test

Analisis T-Test dilakukan untuk menguji pengaruh variabel tidak bebas terhadap variabel bebasnya. Penelitian ini menggunakan analisis untuk menganalisa dan memahami jika tingkat optimisme, tekanan kerja, usaha kerja dan kinerja memiliki perbedaan yang signifikan menurut gender dan status marital.

3.7.4 Analisis *The One-Way ANOVA*

Analysis of Variance (ANOVA) dirancang untuk mengeksplorasi perbedaan latar belakang pokok para agen asuransi umum Bumida dalam berbagai aspek, termasuk ANOVA menurut usia, masa kerja dan tingkat pendidikan.

3.7.5 Korelasi

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya, tidak mempersoalkan apakah suatu variabel tertentu tergantung kepada variabel lain. Penelitian ini menggunakan *Pearsons Coefficient of Correlation* untuk menguji apakah terdapat korelasi antara aspek tingkat optimisme, tekanan kerja, usaha kerja dan kinerja pada agen asuransi di Bumida.

3.7.6 Regresi

Regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Persamaan variabel yang diperoleh dari proses perhitungan regresi, harus diuji secara statistik nilai koefisien regresinya. Apabila semua koefien regresi signifikan, persamaan regresi yang diperoleh dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel bebas, jika nilai-nilai variabel tidak bebas ditentukan. Seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel bebas, dapat diukur dengan besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditemukan pada hasil perhitungan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk menguji hubungan antara tingkat optimisme, tekanan kerja, usaha kerja dan kinerja para agen asuransi di Bumida.