

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga (ATK). Pemilihan perusahaan ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) berdasarkan pertimbangan bahwa ATK merupakan pionir dan pemimpin pasar di industri asuransi jiwa syariah sampai dengan tahun 2007. Selain itu, ATK pada bulan Oktober 2007 mengeluarkan produk baru yaitu produk Takaful Ukhawah. Produk ini merupakan produk baru di industri asuransi jiwa syariah dengan target pasar yaitu masyarakat menengah bawah. Kegiatan pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan selama tiga bulan mulai dari bulan November 2008 sampai bulan Januari 2009.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna atau perspektif subyek lebih ditekankan pada penelitian. Selain itu, Landasan teori juga digunakan untuk penelitian dapat fokus, sesuai dengan fakta di lapangan, memberikan gambaran umum tentang latar penelitian serta sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan penelitian yang dilakukan dengan secara terarah dengan metode wawancara mendalam. Penelitian secara terarah yaitu dengan menentukan topik permasalahan dan tujuan penelitian sejak awal sebelum turun ke lapangan. Dalam metode wawancara mendalam, kita terlebih dahulu menentukan responden kunci yang yang nantinya akan lebih banyak kita wawancarai. Oleh karena itu mereka haruslah merupakan orang-orang kunci atau tokoh-tokoh dari setiap stakeholder dalam masyarakat yang menjadi obyek penelitian kita.

Penelitian kepustakaan juga digunakan untuk mendukung penelitian lapangan berdasarkan wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, majalah, jurnal & literatur yang berhubungan dengan konsep-konsep manajemen strategik dan manajemen pemasaran dari produk asuransi syariah.

3.3 Daftar Pertanyaan

Untuk dapat menjawab permasalahan yang dibahas dalam karya akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian diantaranya adalah metode wawancara. Wawancara dilakukan untuk dapat menjawab permasalahan tentang kondisi lingkungan eksternal, produk Takaful Ukuwah, serta strategi promosi produk Takaful Ukuwah.

3.3.1 Pertanyaan Tentang Lingkungan Eksternal

Pada penelitian ini dibahas tentang kondisi eksternal atau kondisi industri asuransi jiwa syariah. Untuk menjelaskan hal itu, dilakukanlah wawancara dan data-data yang berhubungan. Wawancara dilakukan dengan responden di luar perusahaan ATK. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan dalam menjawab permasalahan lingkungan eksternal diantaranya adalah:

1. Aspek-aspek demografi yang mana yang berpengaruh pada industri?
2. Bagaimana pengaruh aspek-aspek demografi tersebut pada industri?
3. Aspek-aspek ekonomi yang mana yang berpengaruh pada industri?
4. Bagaimana pengaruh aspek-aspek ekonomi tersebut pada industri?
5. Aspek-aspek politik dan hukum yang mana yang berpengaruh pada industri?
6. Bagaimana pengaruh aspek-aspek politik dan hukum tersebut pada industri?
7. Aspek-aspek sosial budaya yang mana yang berpengaruh pada industri?
8. Bagaimana pengaruh aspek-aspek sosial budaya tersebut pada industri?
9. Aspek-aspek teknologi yang mana yang berpengaruh pada industri?
10. Bagaimana pengaruh aspek-aspek teknologi tersebut pada industri?
11. Siapa yang merupakan pemasok perusahaan asuransi syariah?

12. Bagaimana peran dan pengaruhnya terhadap perusahaan ?
13. Apakah *bargaining power* pemasok tersebut terhadap perusahaan (kuat, sedang, atau rendah)?
14. Siapakah pembeli / konsumen perusahaan?
15. Bagaimana *bargainin power* pembeli terhadap perusahaan (kuat, sedang, atau rendah)?
16. Kenapa bargainin power pembeli bisa seperti itu?
17. Kondisi apa yang membuat pendatang baru untuk masuk atau menghambat pendatang baru untuk masuk?
18. Apakah kondisi sekarang memberikan peluang atau menghambat bagi pendatang baru untuk masuk?
19. Di masa yang akan datang, apakah ada peluang pendatang baru untuk masuk atau menghambat untuk masuk?
20. Apa produk substitusi dan mana yang paling berpengaruh?
21. Bagaimana pengaruh produk tersebut (kuat, sedang, atau rendah)?
22. Apa yang harus dilakukan untuk mengurangi ancaman produk substitusi?
23. Bagaimana persaingan dalam industri asuransi jiwa syariah?
24. Peluang pasar apa yang masih belum digarap oleh industri asuransi syariah?
25. Hal apa yang harus dihindari dalam persaingan industri asuransi syariah?

3.3.2 Pertanyaan Tentang Produk Takaful Ukhuwah dan Strategi Promosinya

Pada penelitian ini dibahas tentang produk yang mencakup STP produk dan strategi promosi yang telah dilakukan ATK untuk memperkenalkan produk Takaful Ukhuwah. Untuk mengetahui tentang hal tersebut, dilakukanlah wawancara dan mengumpulkan data-data yang dapat mendukung pembahasan penelitian. Wawancara dilakukan dengan responden dari dalam perusahaan atau pihak manajemen ATK sendiri. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan dalam wawancara untuk dapat menjawab permasalahan produk yang mencakup STP produk dan strategi promosi Takaful Ukhuwah diantaranya adalah:

1. Apa yang melatarbelakangi ATK dalam memproduksi Produk Takaful Ukhuwah?
2. Kapan dan dimana diluncurkan produk Takaful Ukhuwah?
3. Apa keuntungan yang diterima oleh konsumen produk Takaful Ukhuwah?
4. Bagaimana segmentasi pasar untuk produk Takaful Ukhuwah?
5. Siapa target pasar dari produk Takaful Ukhuwah?
6. Bagaimana perusahaan memposisikan produk Takaful Ukhuwah di pikiran konsumen?
7. Berapa penjualan produk Takaful Ukhuwah?
8. Bagaimana peluang dan hambatan yang dihadapi oleh perusahaan dalam memasarkan produk Takaful Ukhuwah?
9. Media promosi apa yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk memperkenalkan produk Takaful Ukhuwah?
10. Kenapa perusahaan memilih media promosi tersebut?
11. Apakah media yang digunakan dapat membantu memposisikan produk Takaful Ukhuwah?
12. Media promosi apa yang paling diandalkan perusahaan dalam memperkenalkan produk Takaful Ukhuwah?

3.4 Responden

Responden merupakan orang yang diwawancarai dalam mendapatkan jawaban atas permasalahan penelitian. Responden dapat dibagi menjadi dua yaitu responden di dalam perusahaan dan responden di luar perusahaan. Responden di dalam perusahaan akan membahas tentang keadaan internal dan produk Takaful Ukhuwah. Responden di luar perusahaan akan membahas tentang kondisi eksternal atau keadaan industri asuransi jiwa syariah.

Responden dipilih berdasarkan kompetensi dan keahlian yang dimilikinya. Responden dari dalam perusahaan yang dipilih adalah pihak manajemen ATK. Hal ini dilakukan karena responden ini mengetahui tentang produk dan strategi promosi yang telah dilakukan oleh perusahaan. Responden dari luar dipilih diantaranya dari Pemerintahan, AASI (Asosiasi Asuransi Jiwa Syariah), dan pakar

asuransi syariah lainnya. Pemilihan responden dari luar dipilih dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki keahlian, kompetensi, dan pengetahuan yang dapat menjawab permasalahan yang dibahas. Responden yang dipilih disajikan dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1
Daftar Responden Penelitian

	Ahmad Firdaus	Ahmad Setiarahmanta	M. Shaifie Zein	Sangkut Wijaya
Institusi	Manajer Aliansi ATK	Kasubag syariah Biro asuransi, Bapepam-LK	Ketua AASI dan Manajer Divisi Retakaful	Manajer syariah CAR
Topik Wawancara	Produk dan strategi promosi Takaful Ukhawah	Aspek politik dan hukum	Peran AASI dalam industri asuransi jiwa syariah	Lingkungan eksternal
Waktu dan Tempat	5 Desember 2008 di Graha Takaful Indonesia, Jalan Mampang prapatan, Jakarta	1 Desember 2008 di gedung Bapepam-LK Departemen Keuangan, Jakarta	21 Desember 2008 di PT. Reasuransi Nasional Indonesia, jalan Cikini, Jakarta	4 Desember 2008 di CAR, BLUE DOT CENTRE, Jakarta
Durasi	2 jam	30 menit	30 menit	2 jam

Sumber: Diolah dari lampiran

Wawancara dilakukan menurut metode *convinience* dimana responden yang menentukan tempat dan waktu wawancara. Hal ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan diantaranya seperti lebih memudahkan responden dalam mengatur jadualnya. Dengan itu, proses wawancara dapat dilakukan dengan baik dan tidak mengganggu aktivitas pekerjaan dari responden.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Setelah dilakukan wawancara dengan responden, hasil wawancara akan ditambahkan dengan data-data pendukung lainnya seperti data keuangan perusahaan dan literatur lainnya yang berhubungan untuk mengetahui kondisi eksternal, produk Takaful Ukhawah, serta strategi promosi yang dilakukan.

Metode ini lebih dikenal sebagai metode triangulasi yang mencoba menggabungkan berbagai sumber yang berbeda untuk memahami persoalan yang terdapat di dunia praktek.

