

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Muri, (2017) penelitian kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mengungkapkan suatu keadaan maupun suatu obyek dalam konteksnya; menemukan makna atau pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah yang dihadapi, yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian serta dalam “*natural setting*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi pemasaran perbankan yang digunakan oleh Panin Bank KCP Jombang. Atas dasar tersebut penulis menggunakan pendekatan penelitian eksploratif. Menurut Muri, (2017) pendekatan eksploratif adalah studi dengan melakukan penelusuran, terutama dalam pemantapan konsep yang akan digunakan dalam ruang lingkup yang penelitian yang lebih luas dengan jangkauan konseptual yang lebih besar. Dalam melakukan eksplorasi, konsep yang matang menjadi *goal* dalam penelitian dan jangkauan konseptual yang lebih luas.

Menurut Creswell, (2013) menyatakan terdapat lima macam penelitian eksploratif, yaitu *narrative research*, *phenomenology*, *ethnography*, *grounded theory*, serta *case study*. Untuk mengungkap rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode eksploratif dengan pendekatan *case study*. *Case study*/studi kasus menurut Creswell, (2013) merupakan pendekatan

penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami suatu isu atau permasalahan dengan menggunakan suatu kasus. Yang dimaksud dengan kasus di sini dapat berupa suatu kejadian, proses, kegiatan, program, ataupun satu atau beberapa orang. Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat. Penelitian case study merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut memberikan gambaran luas serta mendalam mengenai unit sosial tertentu. Subjek yang diteliti relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya.

Menurut Yin, (2003) Pendekatan studi kasus dibedakan menjadi dua jenis, yaitu, studi kasus dengan instrumen tunggal (*single instrumental case study*); studi kasus kolektif atau majemuk (*collective or multiple case study*). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan studi kasus *single Instrumental case study*. Yin, (2003) menjelaskan bahwa terdapat lima alasan untuk menggunakan hanya satu kasus di dalam penelitian studi kasus. Pertama, Kasus yang dipilih mampu menjadi bukti dari teori yang telah dibangun dengan baik. Kedua, Kasus yang dipilih merupakan kasus yang ekstrim atau unik. Ketiga, Kasus yang dipilih merupakan kasus tipikal atau perwakilan dari kasus lain yang sama. Keempat, Kasus dipilih karena merupakan kesempatan khusus bagi penelitiannya. Kelima, Kasus dipilih karena bersifat longitudinal, yaitu terjadi dalam dua atau lebih pada waktu yang berlainan.

Tahap Pengumpulan data (*Data Collection*) dari penelitian ini diperoleh dengan observasi partisipatif, wawancara secara mendalam atau *in-depth interview*, dan Dokumentasi. Penulis merupakan nasabah prioritas yang setiap

hari melakukan transaksi setoran dan juga merupakan pengguna produk lending di Panin Bank KCP Jombang, sehingga sangat memudahkan penulis untuk melakukan observasi partisipatif. Pada penelitian kali ini penulis berfokus untuk menggunakan wawancara secara mendalam sebagai metode utama pengumpulan data guna menggali data kredibel terkait fenomena yang diteliti. Wawancara mendalam bertujuan juga untuk mendapatkan “sesuatu” dari yang belum terlihat atau diketahui penulis sebelumnya.

Penelitian ini berusaha mengungkap strategi pemasaran perbankan yang dirumuskan oleh *Sub Branch Manager* Panin Bank KCP Jombang kemudian di eksekusi oleh tim marketing lending dan funding Panin Bank KCP Jombang. Penulis menggali informasi dari narasumber berupa pengalaman maupun kebijakan yang diputuskan guna mendapatkan informasi yang kemudian akan dilakukan reduksi dan triangulasi guna menghadirkan data yang kredibel.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian terkait strategi pemasaran perbankan ini dilakukan di Panin Bank KCP Jombang yang berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim No.195, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan sejak tanggal april sampai dengan agustus 2021.

3.3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian menurut Sugiyono, (2013) subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang. Dalam sebuah penelitian, subjek

penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

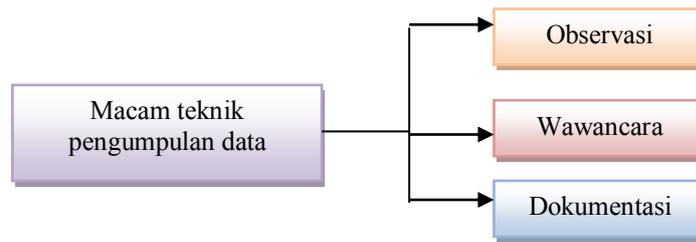
Subyek yang menjadi informan dalam penelitian ini, yaitu Hendro Setyo Utomo selaku *Sub Branch Manager*, Erwin Raga Septian selaku *Team Leader TaMi*, Prayoga Heri Wibowo selaku *Area Mikro Manager* Panin Bank KCP Jombang. sementara untuk obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi pemasaran yang dilakukan oleh Panin Bank KCP Jombang.

3.4. Sumber Data

Sebelum melakukan pengumpulan data, penulis menetapkan sumber data yang digunakan untuk menunjang kredibilitas penelitian ini. Bila di lihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan data *primer*, dan *sekunder*. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono, (2013). Pada penelitian kali ini data primer didapat menggunakan metode wawancara sedangkan data sekunder didapatkan dari buku, artikel, jurnal, dan lain-lain.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam/*in-depth interview*, dan dokumentasi dengan menggunakan alat bantu buku catatan dan smartphone sebagai kamera sekaligus audio recorder.



Sumber : Sugiyono, (2013)

Gambar 3.1 Macam-macam Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Observasi

Menurut Sugiyono, (2013) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data tersebut dikumpulkan dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat dilakukan observasi dengan jelas. Melalui observasi, penulis dapat menggali lebih banyak informasi secara obyektif untuk memunculkan data yang kredibel.

Sugiyono, (2013) yang mengklasifikasikan observasi menjadi tiga, yaitu observasi partisipatif, terstruktur atau tersamar, dan tak berstruktur. Pada penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipatif karena penulis merupakan nasabah yang sudah 10 tahun bekerjasama dan menggunakan beberapa produk dari Panin Bank KCP Jombang. Dengan observasi partisipatif yang dilakukan penulis, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Observasi ini digolongkan menjadi empat yaitu, partisipasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif, partisipasi lengkap.

3.5.2. Wawancara / *in-depth Interview*

Menurut Sugiyono, (2013) yang mengutip buku Esterberg, (2002) bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Ada beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Pada penelitian ini penulis menggunakan *Semi structure Interview*. Tujuan penulis agar menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana informan diminta memberikan informasi sesuai dengan kapasitas informan di Panin Bank KCP Jombang. Saat melakukan proses wawancara, penulis mempersiapkan audio recorder dan buku catatan guna menyimpan data dan dilanjutkan untuk diolah.

3.5.3. Langkah-langkah Wawancara

Dalam buku Sugiyono, (2013) dijelaskan bahwa ada tujuh langkah dalam menggunakan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif. Pertama adalah menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan. Selanjutnya penulis menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan. Setelah itu, penulis mengawali atau membuka alur wawancara dan melangsungkan wawancara. Setelah selesai melakukan wawancara penulis mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya. Langkah selanjutnya adalah mengolah data hasil wawancara ke catata lapangan kemudian mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

3.5.4. Jenis Pertanyaan Dalam Wawancara

Menurut Sugiyono, (2013) terdapat enam jenis pertanyaan yang saling berkaitan diantaranya, pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman, pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat, pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan, pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan, pertanyaan yang berkenaan dengan indra, pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi.

Penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan tentang pengetahuan dikarenakan informan menjabat sebagai *Sub Branch Manager* yang mana paling memiliki peran dan andil besar dalam implementasi strategi pemasaran yang digunakan. Menurut Sugiyono, (2013) pertanyaan tentang pengetahuan digunakan untuk mengungkap pengetahuan informan suatu kasus atau peristiwa yang mungkin diketahui. Mereka ini dipilih menjadi informan karena diduga terlibat dalam peristiwa tersebut.

3.5.5. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Menurut Sugiyono, (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu. Dokumen yang

akan disertakan penulis guna mendukung penelitian kali ini berupa jurnal, neraca keuangan Panin Bank KCP Jombang, foto, dan rekaman audio saat penulis melakukan *In-Depth Interview*.

3.6. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif segala *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Jadi, peneliti adalah merupakan instrument kunci dalam penelitian kualitatif Sugiyono, (2013).

Sugiyono, (2013) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu.

Instrumen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah penulis sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman wawancara. Penulis akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan. Pada

tabel 3.2 penulis menampilkan kisi-kisi pedoman wawancara yang akan digunakan penulis dalam mengumpulkan data dari informan.

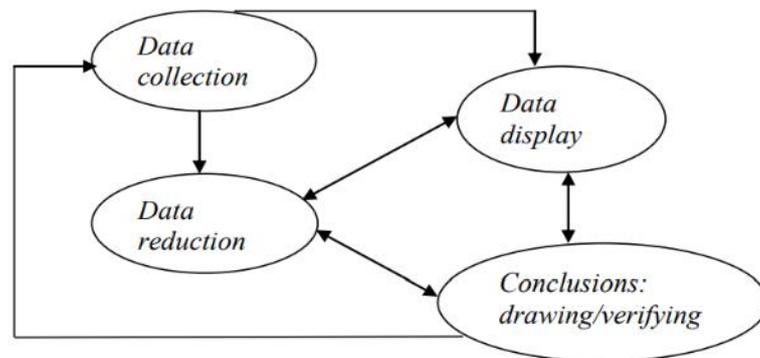
Tabel 3.1

Kisi-kisi pedoman wawancara strategi pemasaran Panin Bank KCP Jombang

Fenomena yang diamati	Indikasi	Item
Strategi Pemasaran Perbankan	Segmentasi	Segmen apa saja yang dituju oleh Panin Bank KCP Jombang untuk menysasar target nasabah funding?
		Segmen apa saja yang dituju oleh Panin Bank KCP Jombang untuk menysasar target nasabah lending?
		Apa alasan Panin Bank KCP Jombang memilih segmen tersebut?
	Targeting	Segmen pasar mana yang paling memeberikan kontribusi terkait layanan funding ?
		Segmen pasar mana yang paling memeberikan kontribusi terkait layanan lending ?
		Alasan mengapa segmen tersebut menjadi segmen yang paling berkontribusi?
	Positioning	Apa produk funding yang menjadi produk andalan dari Panin Bank KCP Jombang?
		Apa produk lending yang menjadi produk andalan dari Panin Bank KCP Jombang?
		Apa yang memberdakan (keunggulan) produk tersebut dengan kompetitor?

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Miles dan Huberman, (1984) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 3.2 berikut.



Sumber : Sugiyono, (2013)

Gambar 3.2 Komponen dalam analisis data (Interactive model)

Gambar diatas memperlihatkan langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data mengacu pada konsep Sugiyono, (2013) :

1. *Data Reduction (Reduksi Data)*

Adalah suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. *Data Display (Penyajian Data)*

Berupa sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. *Conclusion Drawing / Verification (Kesimpulan atau Verifikasi)*

Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan display data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun 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 di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dengan menggunakan model interaktif adalah sebagai berikut :

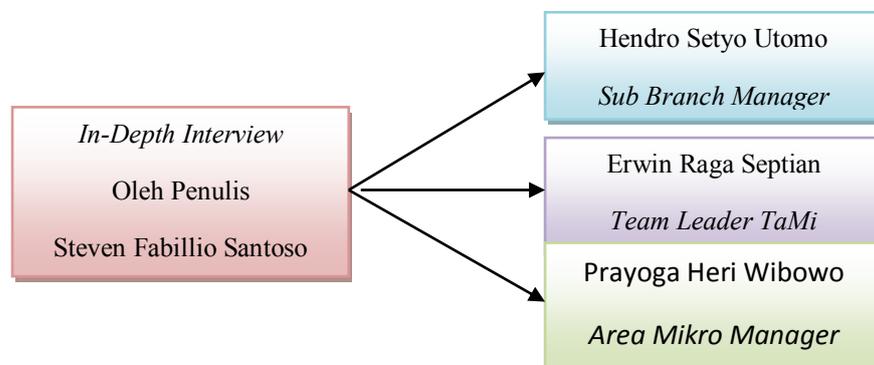
1. Melakukan wawancara dengan informan kunci selaku *Sub Branch Manager* Panin Bank KCP Jombang berkaitan dengan perumusan strategi *segmenting, targeting dan positioning* serta implementasi strategi pemasaran sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.
2. Melakukan wawancara dengan informan utama selaku *Area Micro Manager* dan *Team Leader TaMi* Panin Bank KCP Jombang berkaitan dengan eksekusi strategi pemasaran sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.
3. Mencatat dan melakukan probing secara aktif untuk menarik hal-hal penting berkaitan dengan konsep-konsep kunci yang telah ditetapkan penulis.
4. Mengkategorikan catatan yang diambil dari dari sumber data kemudian mengklasifikasikannya ke dalam kategori yang sama.
5. Membuat susunan sistematis yang berhubungan satu sama lain dari kategori-kategori yang telah disusun
6. Melakukan kajian agar data yang telah didapat relevan dengan tujuan awal penelitian.
7. Hasil kasian akan dianalisi untuk menjadi jawaban dalam penelitian ini.
8. Setelah menjabarkan jawaban secara terperinci, penulis menyusun jawaban tersebut dalam bentuk laporan.

3.8 Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mampu mengungkap kebenaran secara obyektif. Penulis menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data yang didapat

sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data Sugiyono, (2013).

Dalam memenuhi keabsahan data, penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono, (2013) triangulasi sumber adalah cara untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Penulis menggunakan triangulasi sumber untuk menggali informasi kepada ketiga informan yang telah dipilih oleh penulis untuk memberikan data dan informasi terkait dengan strategi pemasaran jasa perbankan Panin Bank KCP Jombang. Informasi yang telah didapat selanjutnya akan dilakukan reduksi, display, dan *verification*/disimpulkan oleh penulis. Atas dasar itulah penulis menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data.



Gambar 3.3 Triangulasi Sumber Sugiyono, (2013)