

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenisnya penelitian terbagi menjadi dua penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2013;5).

Fokus penelitian ini menggunakan naratif karena penelitian ini mengembangkan secara mendalam dari suatu kasus yang sedang diteliti. Herdiansyah (2014;76). Studi tentang kehidupan individu seperti yang diceritakan melalui kisah-kisah pengalaman mereka, termasuk diskusi tentang makna pengalaman-pengalaman bagi individu. (James Schreiber dan Kimberly Asner-Self (2011;40).

### **3.2 Unit Analisis**

Dalam penelitian ini peneliti mengangkat topik *Customer Service* (CS) pada bauran pemasaran pada PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri. *Customer Service* (CS) pada bauran pemasaran yang dimaksud peneliti adalah kegiatan penerapan terencana bauran pemasaran yang dilakukan PT BPR Mitra Cemawis Mandiri yang terdiri

dari dari produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), proses (*process*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan pelayanan pelanggan (*customer service*). Unit analisis dalam penelitian ini berfokus pada PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri.

### **3.3 Informan dan Tempat Peneliti**

#### **3.3.1. Sumber Data dan Informan**

Pada penelitian ini data yang diperlukan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), proses (*process*), orang (*people*) dan bukti fisik (*physical evidence*) dan layanan pelanggan (*customer service*) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dan volume kredit pada PT BPR Mitra Cemawis Mandiri.

Berdasarkan jenis data yang diperlukan, maka dalam penelitian ini yang dijadikan partisipan oleh peneliti adalah sekelompok objek yang dijadikan sumber data dalam penelitian. Dengan demikian berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka yang menjadi sumber data adalah Kabag Operasional dan pemasaran PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri.

#### **3.3.2. Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Mitra Cemawis Mandiri yang berada di Jalan Raya Cerme Kidul No. 97A

Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik 61171, Telp 031) 7990128, Fax. (031) 7992657, Email : [bpr\\_cemawis@yahoo.com](mailto:bpr_cemawis@yahoo.com)

### **3.4 Teknik Penggalan Data**

Tahapan terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2009;103) “mengumpulkan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian”.

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui *setting* dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik wawancara.

Langkah yang selanjutnya dilakukan oleh penulis setelah menentukan metode pengumpulan data adalah menentukan teknik pengumpulan data yang akan dipakai. Teknik pengumpulan data sangat diperlukan dalam suatu penelitian karena hal tersebut digunakan penulis untuk mendapatkan data yang akan diolah sehingga bisa ditarik kesimpulan.

Terdapat bermacam teknik pengumpulan data yang biasa dipakai dalam melakukan penelitian. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

### **3.5 Wawancara Semi Terstruktur**

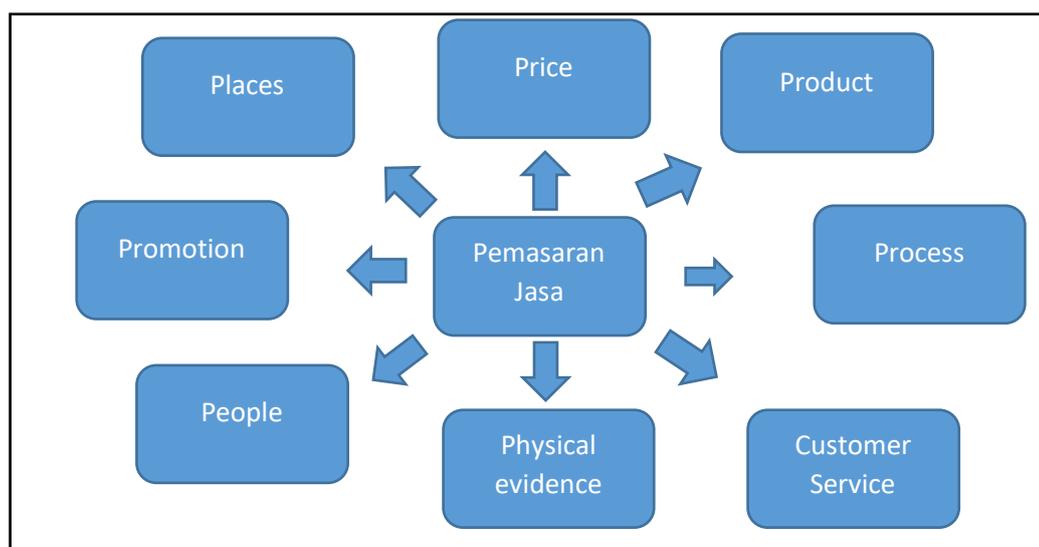
Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semistruktur (*semistructure interview*) sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang diajak wawancara diminta pendapatnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Wawancara dilakukan kepada informan yang terdiri dari Direktur Utama, Kabag Pemasaran, Karyawan, dan *Customer Service* (CS). Pemilihan informan tersebut memang sudah direncanakan oleh peneliti sejak awal karena ingin membandingkan pendapat antara informan – informan. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data yaitu pendapat informan mengenai implementasi bauran pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dan volume kredit pada PT BPR Mitra Cemawis Mandiri.

### 3.6 Teknik Pengorganisasian Data

Teknik pengorganisasian data dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar 3.1 dibawah ini:



**Gambar 3.1**  
**Teknik pengorganisasian data**

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2012;248) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis naratif. John W. Creswel (2014;45) menyatakan studi naratif bisa didefinisikan sebagai studi yang berfokus pada narasi, cerita, atau deskripsi tentang serangkaian peristiwa terkait dengan pengalaman manusia. Prosedur yang digunakan biasanya berupa *restoring*, yakni penceritaan kembali cerita tentang pengalaman individu, atau *progresif-regresif*, di mana peneliti memulai dengan suatu peristiwa penting dalam kehidupan sang partisipan. Penelitian Naratif dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tentang isu-isu sentral yang berkaitan dengan proses belajar mengajar melalui *telling* dan *menceritakan kembali*. analisis data yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui wawancara kemudian data tersebut dirangkum, dan diseleksi sehingga akan memberikan gambaran yang jelas kepada penulis.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah data display atau menyajikan data. Dalam penulisan kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, tetapi yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2012:137)

## 3. *Conclusion Drawing/Verification* (Simpulan/Verifikasi)

Langkah yang terakhir dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Simpulan dalam penulisan kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya kurang jelas sehingga menjadi jelas setelah diteliti.

### **3.8 Kredibilitas Penelitian**

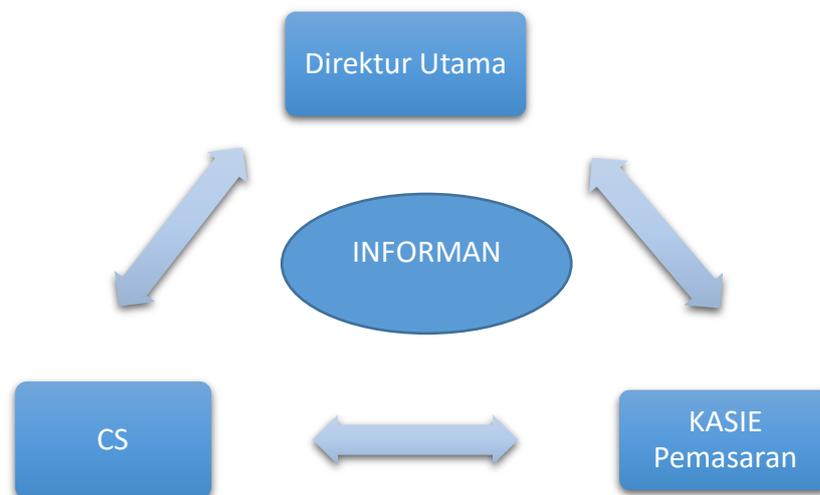
Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perubahan antara yang dilaporkan dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Untuk menguji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan melakukan *memberchek*. (Sugiyono, 2013;270)

Pada penelitian ini dilakukan uji kredibilitas data dengan melakukan triangulasi dan *Membercheck*.

### 3.8.1 Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi waktu, triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Pengujian kredibilitas pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Sumber pada penelitian ini di dapatkan dari responden yang berbeda namun pada satu lingkup yang sama. Sebenarnya pada saat melakukan pengumpulan data yang menggunakan teknik triangulasi sumber juga digunakan peneliti untuk sekaligus mengecek kredibilitas data.

Adapun triangulasi sumber data pada saat pengumpulan data nampak digambarkan sebagai berikut ini :



**Gambar 3.2**  
**Tringulasi Sumber Data**

### **3.8.2** *Membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid. Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan (Sugiyono, 2013;276).