

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian *file research* yang merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau keadaan yang nyata apa adanya. Peneliti tidak melakukan perlakuan khusus kepada objek penelitian, seluruh peristiwa atau kegiatan berjalan dengan apa adanya.¹ Dengan mencari data yang berhubungan dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* langsung di lokasi penelitian yaitu BSI KCP Purwodadi A Yani.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif karena berkaitan dengan judul yang peneliti angkat dapat dilakukan dengan dilakukan mengamati langsung di lokasi tempat penelitian. Obyek alami yang diteliti menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti menjadi instrumen vital, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), datanya bersifat analisis kualitatif.²

Jadi penelitian kualitatif ini dilakukan dengan mendeskripsikan kajian yang didapat dari pernyataan-pernyataan atau argumen-argumen berupa deskripsi atau berupa narasi atau cerita yang diarahkan untuk mendapat fakta-fakta yang berhubungan dengan analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* BSI KCP Purwodadi A Yani.

B. Setting Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang digunakan oleh peneliti yaitu BSI KCP Purwodadi A Yani Jalan A Yani, Kuripan Timur, Kuripan Kec.Purwodadi, Kab.Grobogan. Alasan peneliti memilih BSI KCP Purwodadi A Yani yaitu karena hasil pengamatan, BSI KCP Purwodadi A Yani dapat mewakili masalah pokok dalam penelitian ini, dan dapat mewakili perusahaan lain yang sejenis.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 283.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 290.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah informan yang dipilih oleh peneliti untuk memberikan keterangan mengenai fokus permasalahan yang akan dibahas berdasarkan pengetahuannya. Subyek penelitian ini adalah karyawan BSI KCP Purwodadi A Yani dan nasabah BSI. Sedangkan masa yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah saat jam buka BSI KCP Purwodadi A Yani.³

D. Sumber Data

Data dari penelitian ini dibutuhkan untuk mendapatkan informasi secara mendalam tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* BSI KCP Purwodadi A Yani. Peneliti melakukan wawancara terhadap karyawan BSI KCP Purwodadi A Yani dan nasabah BSI KCP Purwodadi A Yani. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data Primer. Sumber data primer adalah data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari suatu sumber. Peneliti mendapatkan sumber data primer berasal dari kegiatan wawancara serta diskusi yang terfokus bersama informan yang telah ditentukan. Informan merupakan orang-orang yang dipilih peneliti untuk memberikan informasi mengenai dirinya maupun orang lain atas suatu kejadian tertentu. Peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut adalah responden. Responden merupakan orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik secara lisan maupun tulisan.⁴

1. Data Primer

Data yang bersumber langsung dan memberikan data kepada pengumpulan data disebut data primer. Data tersebut diperoleh secara langsung dari informan yang berkaitan dengan perusahaan atau orang penting di dalamnya, guna untuk memperoleh data yang cukup dan valid.

2. Data Sekunder

Data yang memberikan secara tidak langsung kepada pengumpul data disebut data skunder. Data sekunder bisa

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 309.

didapat dari dokumen atau arsip, referensi buku-buku dan hasil penelitian yang berkaitan dengan perusahaan dan sesuai dengan judul yang dibahas terkait strategi pemasaran tentang *brand image* yang ada dalam perusahaan BSI KCP Purwodadi A Yani.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diterapkan guna memperoleh data berdasarkan standar yang ditetapkan. Adapun cara pengumpulan data yang diterapkan peneliti pada saat mengumpulkan data adalah sebagai berikut:⁵

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya dan dapat dijadikan sebagai alat pembuktian. Peneliti menggunakan dua bentuk wawancara yaitu wawancara tak berstruktur dan terstruktur. Teknik wawancara berstruktur dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara tak berstruktur adalah dimana tehnik wawancaranya tidak terpaku dengan pedoman wawancara yang telah tersusun, tapi berkembang mengikuti dengan situasi yang ada, digunakan hanya secara garis besar permasalahannya yang akan ditanyakan.⁶

Jenis wawancara ini dipilih guna memperoleh informasi terkait dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* pada BSI KCP Purwodadi A Yani yang terfokus dalam meningkatkan jumlah nasabah. Pada proses wawancara alat bantu yang digunakan peneliti adalah *tape recorder*.

2. Observasi

Pengamatan yang menggunakan panca indera mata, telinga dan lainnya, kemampuan tersebutlah yang dinamakan observasi. Peneliti menggunakan observasi tersamar yaitu peneliti tidak langsung terlibat dan hanya mengamati.⁷ Peneliti langsung ketempat penelitian, dan

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 308–309.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 329.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 312.

berterus terang dengan menyampaikan maksud dan tujuan penelitian kepada semua informan yang sudah dipilih.

3. Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan untuk memperkuat data dari wawancara dan observasi. Hasil yang diperoleh berupa dokumen seperti gambar yang berkaitan dengan informan dalam melakukan kegiatan sehari-harinya yang berkaitan dengan fokus penelitian ini.⁸

F. Pengujian Keabsahan Data

Pada pendekatan kualitatif uji keabsahan data terdiri dari uji *credibility* (derajat kepercayaan), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan) dan *confirmability* (kepastian). Penelitian ini menerapkan teknik triangulasi guna menguji validitas untuk data teknik kepercayaan, yaitu data dikumpulkan dengan menggabungkan data yang telah ada. Dibawah ini adalah berbagai teknik triangulasi, yaitu sebagai berikut:⁹

1. Triangulasi Sumber

Teknik ini guna memeriksa reliabilitas data dengan menjalankan pengecekan data yang didapatkan dari banyak sumber. Dengan triangulasi sumber data yang dikumpulkan dari banyak sumber kemudian dijabarkan oleh peneliti sehingga dapat ditarik kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Pada triangulasi teknik pengujian reliabilitas data diterapkan dengan memeriksa data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Pada triangulasi waktu, data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi maupun dokumentasi pada waktu yang berbeda. Karena data yang dikumpulkan waktu pagi bisa berubah dibandingkan dengan data yang dikumpulkan pada waktu siang. Jika hasil pengecekan mendapatkan data yang saling berlawanan, maka akan diulang sampai data tertentu ditemukan.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 329–30.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 330–32.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan dan pencarian dilakukan secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Melalui cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih data yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Pada saat berjalannya wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika jawaban dari wawancara dirasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi kepada narasumber. Hingga tahap tertentu dan memperoleh data yang dianggap kredibel.¹⁰

Adapun teknik dalam menganalisis data untuk memperoleh data yang kredibel, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu peneliti harus mencatat dengan rinci dan teliti. Semakin lama peneliti dilapangan, maka akan semakin banyak pula data yang diperoleh dengan sifat kompleks dan rumit, untuk itu perlu dilakukannya reduksi data. Reduksi data yaitu merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, serta melakukan pencarian tema dan pola yang sesuai. Melalui reduksi data, peneliti dapat memiliki gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.¹¹ Jadi, setelah proses reduksi data, penulis dapat mengkategorikan data sesuai dengan kebutuhan. Cara yang dapat dilakukan yakni dengan mengelompokkan data sesuai tanggal wawancara / observasi, karakteristik informan, serta lokasi penelitian. Hal ini dilakukan agar mendapatkan data yang baik dan tidak salah masuk kategori.

Proses pencarian data, peneliti langsung terjun lapangan ke BSI KCP Purwodadi A Yani, untuk memilih dan memfokuskan hal-hal yang pokok dan penting,

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 333–35.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 338.

mengelompokkan data sesuai dengan tema, membuat ringkasan penganalisisan data. Tujuan peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mempermudah mendapatkan data lebih banyak terkait strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* BSI KCP Purwodadi A Yani.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data kualitatif bersifat teks naratif. Melalui pendisplayan data dapat memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.¹²

Melalui penyajian data peneliti dapat menggambarkan strategi pemasaran dalam meningkatkan *brand image* BSI KCP Purwodadi A Yani. Untuk mengenalkan kepada para nasabah mengenai *brand image* dalam BSI KCP Purwodadi A Yani sehingga nasabah mengetahui *brand image* dalam BSI.

c. Penarikan Kesimpulan (*Verification/Conclusion Drawing*)

Tahap terkahir dalam menganalisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. Akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan tidak mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal di dukung pada bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan kredibel. Hal ini dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data ke lapangan kedua kalinya bahkan lebih, untuk memastikan data yang kredibel dan valid.¹³

Sehingga dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, mengenai implementasi, mengenai faktor pendukung dan penghambat, serta dampak yang akan terjadi. Namun juga memiliki kemungkinan rumusan masalah yang diawal penelitian tidak terjawabkan, karena

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 341.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*,(Bandung: Alfabeta, 2016), 345.

penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah dilakukannya penelitian langsung ke lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek.

