

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan data – data yang ditemukan di lapangan mengenai tema penelitian ini.

Menurut Sugiyono dalam bukunya mengemukakan bahwa :

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.” (Sugiyono, 2012:1)

Penelitian ini menggunakan studi Deskriptif, dimana metode tersebut selanjutnya akan dilakukan untuk mengetahui mengenai permasalahan yang menjadi tema dalam penelitian, dan data – data hasil survey tersebut lalu akan dikenai pendekatan kualitatif berbentuk deskriptif yang akan menjelaskan dan menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

Menurut Sugiyono menyatakan dalam bukunya bahwa :

“Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. (Sugiyono, 2012:21)

Penelitian deskriptif memiliki karakteristik-karakteristik, seperti yang dikemukakan Furchan dalam bukunya, yaitu :

- 1) Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur, mengutamakan objektivitas dan dilakukan secara cermat.
- 2) Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan.
- 3) Tidak adanya uji hipotesis. (Furchan, 2004:447)

### **3.2 Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah :

*“Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012:54)

Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi Pemasaran PT. Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung melalui Produk *“Wealth Management”* dalam Menarik Minat Konsumen.

Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 5 informan, diantaranya yaitu *Priority banking officer*, *Relationship Banking Officer*, kemudian 3 lainnya lagi konsumen dari Bank Bukopin.

### 3.2.1 Informan Kunci Penelitian

Kriteria-kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) *Personal Banking Officer* Bank Bukopin merupakan orang yang terlibat dalam penjualan produk *Wealth Management* maka menjadi sumber data daripada penelitian ini.
- b) *Relationship Banking Officer* sama halnya dengan *Personal Banking Officer* sama-sama terlibat dalam penjualan produk *Wealth Management*.

Adapun untuk pemilihan tempat penelitian merupakan atas kesepakatan bersama antara peneliti dengan informan dan disesuaikan dengan kajian peneliti. Untuk lebih jelas, informan penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Informan Kunci Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Bagian Marketing	Usia	Pendidikan Terakhir
1	Nina Maryam	<i>Personal Banking Officer</i>	<i>Marketing Funding</i>	39	S1
2	Purwi	<i>Relationship Banking Officer</i>	<i>Marketing Funding</i>	30	S2

*Sumber : Peneliti 2018*

### 3.2.2 Informan Pendukung Penelitian

Informan pendukung juga sama halnya dengan informan kunci dipilih sesuai dengan kriteria-kriteria yang diharapkan peneliti. Adapun kriteria informan pendukung yang ditetapkan oleh peneliti untuk produk “*Wealth Management*” ini adalah sebagai berikut :

1. Konsumen yang tentunya menjadi pihak eksternal yakni informan pendukung ini terpilih karena menurut peneliti informan termasuk kedalam kriteria informan pendukung didalam penelitian. Informan ini merupakan pengguna produk *Wealth Management* sejak pertengahan tahun 2017 dan informan juga merupakan salah satu konsumen Bank Bukopin yang menggunakan produk *Wealth Management* ini.
2. Informan pendukung ini merupakan konsumen Bank Bukopin. Dan juga Informan merupakan pengguna produk *Wealth Management* awal April 2016, informan juga merupakan salah satu konsumen yang terdaftar yg menggunakan produk tersebut. Informan juga terpilih karena sesuai dengan apa yang peneliti inginkan dimana salah satunya adalah wanita yakni sebagai perbandingan dari segi gender.
3. informan pendukung ini merupakan konsumen Bank Bukopin dan menggunakan produk *Wealth Management*

sejak awal 2018 yang lalu. informan juga merupakan salah satu konsumen yang terdaftar di dalam pengguna produk *Wealth Management*. Informan juga terpilih karena konsumen tersebut baru menggunakan produk *Wealth Management* ini, sehingga peneliti mendapatkan suatu perbandingan dari antara ketiga informan tersebut dari segi lamanya dalam menggunakan produk *Wealth Managment* tersebut.

**Tabel 3.2**  
**Informan Pendukung Penelitian**

No	Nama	Keterangan	Pekerjaan	Usia	Kelamin
1	Ronny	Konsumen	Pegawai Swasta	35 Tahun	L
2	Ditha	Konsumen	Pegawai Swasta	32 Tahun	P
3	Dendy	Konsumen	PNS	33 Tahun	L

*Sumber : Peneliti 2018*

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk dapatkan menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 3.3.1 Studi Pustaka

#### a. Studi Kepustakaan

Suatu cara teknik pengumpulan data dengan menggunakan buku sebagai bahan referensi dalam penelitian ini. Mencari data-data yang dibutuhkan dari literatur, referensi, makalah, *internet*, dan lain sebagainya, sehingga peneliti memperoleh data-data yang tertulis dari hasil menelaah baaan yang ada kaitannya dengan masalah peneliti.

#### b. Skripsi Peneliti Terdahulu

Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutukan oleh peneliti sebagai hasil pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki serta tinjauan yang sama.

#### c. *Internet Searching*

Selain menggunakan referensi buku dan skripsi penelitian terdahulu, peneliti juga menggunakan *internet searching* sebagai bahan tambahan. Peneliti mencari data tambahan melalui *Internet searching* seperti dari: [www.google.com](http://www.google.com), [www.bukopin.co.id](http://www.bukopin.co.id) dan Elib Unikom/ Perpustakaan Online Unikom.

### 3.2.2 Studi Lapangan

#### a. Wawancara mendalam

Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) adalah “teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam”. (Ardianto, 2011:178)

Dengan demikian wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi. Wawancara ini dimaksudkan untuk memverifikasikan, mengubah dan memperluas pemikiran yang dikembangkan peneliti sebagai pengumpulan data.

Wawancara yang akan dilakukan secara terstruktur bertujuan mencari data yang mudah dikualifikasi, digolongkan, dan diklasifikasikan, dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada pihak *Marekting* Bank Bukopin serta yang terlibat sebagai sumber informasi penelitian.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik terakhir dalam pengumpulan data skunder yang bersifat tercetak (*printed*) yang

bertujuan untuk melengkapi data-data tambahan penelitian, seperti buku-buku, tulisan, dan sebagainya.

### c. Observasi Non Partisipan

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi nonpartisipan. Menurut Kriyantono observasi nonpartisipan adalah:

“Jenis metode observasi dimana seorang peneliti hanya berperan sebagai ‘penonton’ saja tidak terjun langsung sebagai ‘pemain’ seperti dalam observasi partisipan. Jadi, ketika mengamati kelompok yang menjadi subjek penelitian, peneliti seolah menjaga jarak, tidak terjun langsung berbaaur dengan kelompok penelitiannya. Dengan instrumen data yang dimilikinya, yaitu pedoman observasi, peneliti dapat mengamati dan menceklis atau mendata fenomena atau segala kejadian yang diperhatikan dalam penelitian itu”. (Ardianto, 2011:180)

## 3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interval) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif dilakukan dengan peningkatan kekuatan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat:

## 1. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. (Sugiyono, 2012:208)

Peneliti melakukan pengecekan dan kesesuaian data yang diperoleh sehingga dapat mendeskripsikan data secara sistematis mengenai Strategi Komunikasi Pemasaran PT. Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung melalui produk "*Wealth Management*" dalam Menarik Minat Konsumen.

## 2. Triangulasi

Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

"Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. "Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda." (Sugiyono, 2012:273)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan triangulasi dengan cara membandingkan jawaban atas wawancara yang telah dilakukan dengan informan kunci dan informan pendukung untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

### 3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Peneliti dapat mendiskusikan hasil temuan sementaranya dengan teman sejawat peneliti atau dapat dilakukan dalam suatu moment pertemuan sumber data lalu dilakukan diskusi untuk mendapatkan data yang benarbenar teruji. Moleong (2013:334) mengungkapkan bahwa diskusi dengan teman sejawat akan menghasilkan:

1. Pandangan kritis terhadap hasil penelitian
2. Temuan teori substantif
3. Membantu mengembangkan langkah berikutnya
4. Pandangan lain sebagai pembanding.

Peneliti melakukan diskusi dengan Resti Mardianti dan Rizky Panuntun sebagai teman sejawat peneliti yang penelitiannya memiliki kesamaan diantaranya pembahasan mengenai strategi komunikasi pemasaran, penggunaan teori dan pendapat ahli yang dipakai dalam penelitian.

### 4. *Membercheck*

Data itu harus diakui dan diterima kebenarannya oleh sumber informasi. Data itu juga harus dibenarkan oleh sumber atau informan lainnya. Menurut Sugiyono dalam bukunya :

“Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan, tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan oleh pemberi data. Apabila para pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Akan tetapi menjadi sebaliknya yaitu tidak valid dan kredibel apabila para pemberi data justru meragukan data dan peneliti tidak melakukan diskusi lebih lanjut dengan informan. Dengan demikian, perlu dilakukan diskusi lebih lanjut apabila ditemukan ketidakcocokan antara data yang sudah dielaborasi oleh peneliti dengan penjelasan lebih lanjut dari informannya.” (Sugiyono, 2012 : 276)

### 3.5 Teknik Analisa Data

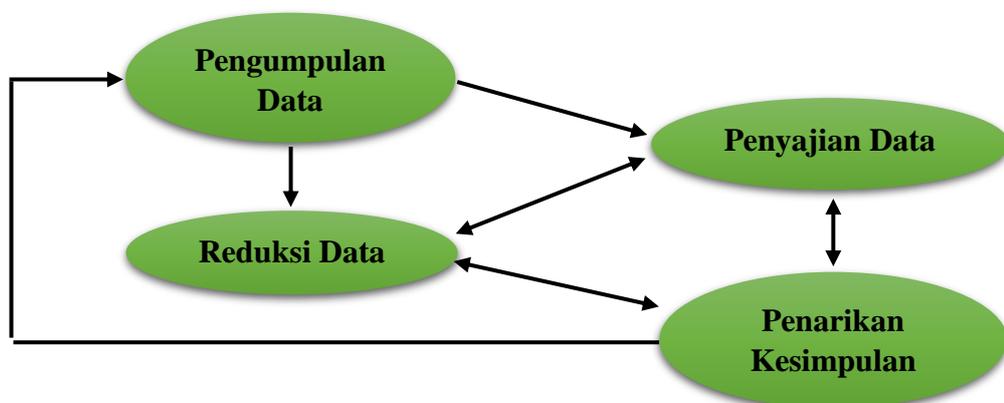
Dalam penelitian kualitatif, teknik analisa data merupakan bagian terpenting dalam melakukan langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Analisa data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

“Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain”. (Moleong, 2013:248)

Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dibawah ini merupakan siklus komponen-komponen analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1**

#### **Komponen-Komponen Analisa Data (*Interactive Model*)**



Sumber : Model Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2012 : 247)

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisa data adalah sebagai berikut :

### **1. Pengumpulan Data**

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Teknik yang dilakukan adalah wawancara, pengamatan, studi kepustakaan dan penelusuran online. Semua teknik itu peneliti lakukan untuk menyelesaikan penelitian ini, untuk wawancara peneliti menyimpan file-file hasil rekaman untuk di kelompokkan.

Peneliti mengumpulkan data dengan cara meminta data-data terkait penelitian kepada pihak PT. Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung adapun peneliti langsung menemui bagian *Marketing* untuk menanyakan mengenai komunikasi pemasaran yang dilakukan melalui produk "*Wealth Management*".

### **2. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisi data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan memepermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat di bantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

Peneliti melakukan mereduksi data setelah pengumpulan data selesai. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan selama di lapangan.

### **3. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *phie card*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data teroganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Tetapi jika dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau bisa dengan hubungan antar kategori.

Pada bagian ini, peneliti menyalin data yang sudah diperoleh seperti rekaman wawancara. Peneliti perlahan mendengarkan

dan mengamati rekaman tersebut dan kemudian menulis kembali wawancara tersebut dalam bentuk teks.

#### **4. Penarikan Kesimpulan**

Langkah ini adalah langkah untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada saat pengumpulan data berikutnya, tetapi 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 dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Pada proses penarikan kesimpulan, peneliti melakukan pembahasan berdasarkan pada rujukan berbagai teori gaya komunikasi, dimana didalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai teori dan kesesuaian/ketidakesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan. Kemudian peneliti membuat sebuah analisis serta tafsiran atas tampilan data sesuai dengan permasalahan penelitian.

### **3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung yang bertempat di Jl. Asia Afrika No. 121, Cikawao, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40251.

Telp. 022-4234569 Fax. 022-4234569

Web : [www.bukopin.co.id](http://www.bukopin.co.id)

Twitter : @bukopinsiaga

#### **3.6.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan terhitung sejak bulan Maret 2018 hingga Agustus 2018.

Tabel 3.3

## Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		Agustus			
1	Pengajuan Judul																
2	Penulisan Bab 1																
	Bimbingan																
3	Penulisan Bab 2																
	Bimbingan																
4	Pengumpulan Data Lapangan																
5	Penulisan Bab 3																
	Bimbingan																
6	Seminar UP																
7	Revisi Seminar UP																
8	Pengumpulan Data Lapangan																
	Wawancara Penelitian																
10	Penulisan bab IV																
	Bimbingan																
11	Penulisan Bab V																
	Bimbingan																
12	Penyusunan Keseluruhan Draft																
13	Sidang Skripsi																
14	Revisi Skripsi																

Sumber : Peneliti 2018