

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah produk kredit pemilikan rumah (KPR) Gaul untuk generasi milenial pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk. Penelitian ini difokuskan pada pengumpulan data dan analisis terkait efektivitas penggunaan bauran promosi (*promotion mix*) dalam kegiatan pemasaran produk KPR Gaul kepada segmen generasi milenial. Fokus kajian mencakup elemen-elemen promosi yang digunakan oleh bank BJB, antara lain iklan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, dan penjualan pribadi. Selain itu, penelitian ini menyoroti elemen promosi mana yang paling mampu menarik minat generasi milenial terhadap produk KPR Gaul, serta mengevaluasi sejauh mana strategi *promotion mix* tersebut berdampak terhadap peningkatan penjualan produk tersebut.

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

Bank BJB, yang dikenal dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, merupakan bank yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah Jawa Barat dan Banten. Bank ini berawal dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1960, yang berfokus pada nasionalisasi perusahaan-perusahaan yang sebelumnya dimiliki oleh Belanda. Salah satu perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi adalah NV Denis (De

Eerste Nederlansche Indische Shareholding), yang berkedudukan di Bandung dan bergerak di bidang perbankan hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan sebuah perusahaan daerah dengan nama Perusahaan Daerah Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat pada 20 Mei 1961. Pendirian ini dituangkan dalam Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat dan disahkan melalui beberapa akta notaris yang dibuat pada tahun 1961.

Untuk memastikan kedudukan hukum yang jelas, pada tahun 1972, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan regulasi yang menyatakan bahwa Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat merupakan sebuah perusahaan daerah yang berfokus pada bidang perbankan. Lima tahun setelahnya, tepatnya pada 1978, nama perusahaan ini diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, yang lebih mencerminkan fungsi dan tujuan bank tersebut.

Memasuki tahun 1992, bank ini memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Umum Devisa, yang memberikan bank BJB kemampuan untuk melakukan transaksi valuta asing. Pada saat yang sama, bank ini juga memperkenalkan logo baru dan mengubah sebutannya menjadi bank Jabar.

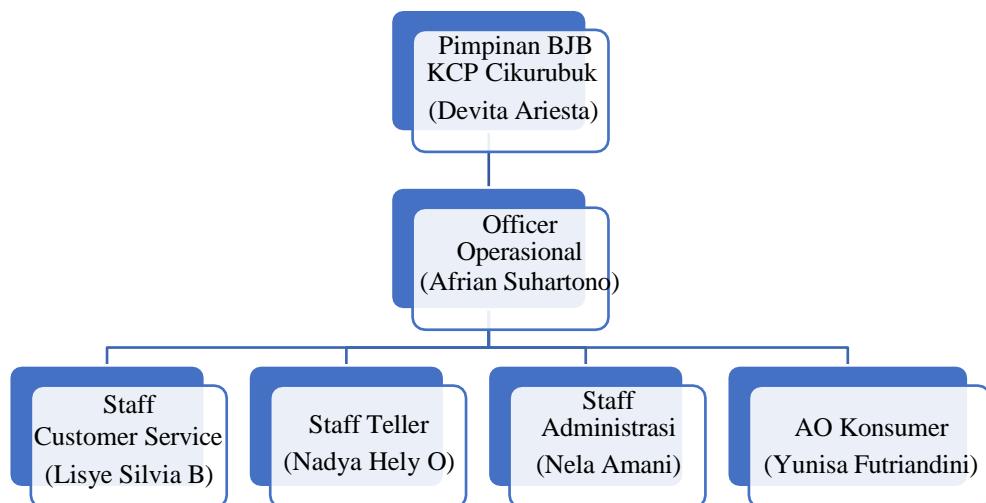
Seiring dengan perkembangan dunia perbankan dan ekonomi, bank BJB melakukan sejumlah perubahan penting. Pada tahun 1998, bank BJB mengalami perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui perubahan yang disahkan oleh Menteri Kehakiman RI. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan fleksibilitas bank BJB dalam menghadapi persaingan di industri perbankan.

Masuk ke era 2000-an, bank BJB semakin berkembang dan mulai menerapkan Dual *Banking System*, yang menggabungkan layanan perbankan konvensional dan syariah. Ini menjadikan bank BJB sebagai salah satu bank pertama yang menawarkan kedua sistem layanan tersebut di Indonesia.

Pada 2007, bank ini memperluas cakupan operasionalnya ke wilayah Banten, dan dengan keputusan RUPS-LB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) pada 3 Juli 2007, nama perseroan pun berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, atau yang lebih dikenal dengan nama Bank Jabar Banten. Keputusan ini memperkuat posisi bank sebagai bank pembangunan daerah yang melayani dua provinsi, Jawa Barat dan Banten.

Puncaknya, pada 2010, bank BJB resmi berubah menjadi bank BJB yang kita kenal sekarang. Perubahan nama ini dilengkapi dengan pembaruan logo dan strategi perusahaan yang lebih modern serta lebih fleksibel dalam merespon kebutuhan masyarakat dan dunia perbankan yang terus berkembang.

### **3.1.2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Cikurubuk**



**Gambar 3.1** Struktur Organisasi Bank BJB KCP Cikurubuk.

**Sumber:** Bank BJB KCP Cikurubuk.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nawawi (2012: 63), metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu, penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh dan secara deskriptif menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran-gambaran. Oleh karena itu peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis efektivitas *promotion mix* dalam pemasaran kredit pemilikan rumah (KPR) Gaul untuk generasi milenial pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai efektivitas bauran promosi apa saja yang selama ini digunakan, dan upaya dalam mengatasi hambatan pemasaran produk kredit pemilikan rumah (KPR) Gaul yang dilakukan oleh Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

#### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012: 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam

penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Studi Lapangan

#### a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. Menurut Masitoh, N., & Rosidah E. (2018: 285) menjelaskan bahwa wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penelitian ini subjek wawancaranya yaitu generasi milenial atau nasabah milenial dan pihak internal bank seperti *marketing/sales officer* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

#### b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut pendapat Sugiyono (2012: 166) observasi adalah Teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung melalui program magang selama 30 hari kerja untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.

## 2. Studi Kepustakaan

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. Menurut Bungin (2017: 122) menyatakan bahwa Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis. Metode dokumentasi ini diperoleh melalui buku, artikel dan buku laporan tahunan perusahaan yang terkait dengan pembahasan penelitian.

### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sutopo (2006: 56) menyatakan bahwa sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu. Menurut Moleong (2017: 112) menjelaskan bahwa pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perangan, kelompok dan organisasi. Data ini berupa, observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung kepada pihak internal bank seperti *marketing/sales officer* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk dan

wawancara kepada kaum muda yang jadi sasaran KPR Gaul untuk mengkonfirmasi strategi *promotion mix* yang sedang dilakukan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan seperti melalui buku-buku, artikel, buku laporan tahunan perusahaan.

### 3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampel didefinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merajuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti. Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2012: 81).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sugiyono (2012: 138). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori:

1. Informan internal (pihak bank):
  - a. Karyawan bank BJB KCP Cikurubuk yang bertugas di bagian pemasaran atau layanan nasabah dan memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan promosi KPR Gaul.
  - b. Pimpinan cabang atau pejabat bank yang terlibat dalam perencanaan dan evaluasi strategi pemasaran KPR Gaul.
2. Informan eksternal (nasabah atau calon nasabah milenial):
  - a. Berusia antara 25 hingga 40 tahun (generasi milenial).
  - b. Telah menjadi nasabah atau memiliki minat terhadap produk KPR Gaul dari bank BJB.
  - c. Pernah mendapatkan informasi atau mengikuti kegiatan promosi terkait KPR Gaul.

Informan pihak internal bank seperti *marketing/sales officer* dan AO KPR sementara untuk informan nasabah atau calon nasabah milenial didapatkan melalui observasi serta pendekatan langsung dan menanyakan kepada pihak internal bank. Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan didasarkan pada prinsip titik jenuh informasi (*saturation*), yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu

efektivitas dalam pemasaran kredit pemilikan rumah (KPR) Gaul pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

Penelitian (kualitatif) digunakan analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2012: 334) data kualitatif diperoleh dari: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan saat penelitian:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data-data tersebut dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian.

### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2012: 247) "Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya". Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

### 3. Penyajian Data

"Penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya", Sugiyono (2012: 95) Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci tindakan untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menentukan makna data yang telah disajikan. Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.