

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Definisi Operasional**

Penetapan batasan pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan salah satu cara penggunaan definisi operasional agar tidak menimbulkan multitafsir. Konsep Bauran Pemasaran 7P adalah alat pemasaran taktis yang terdiri dari tujuh elemen yang berfungsi sebagai landasan strategi pemasaran.

1. *Product* (produk) produk adalah produk tabungan yang diberikan oleh Bank BTN kepada nasabah. Kualitas pada produk tabungan yang diberikan dapat dilihat dari keunggulan, manfaat produk yang ditawarkan, dan lain-lain
2. *Price* (Harga). Bauran harga ialah yang berkenaan dengan suku bunga yang sudah ditetapkan, biaya dan bentuk pembayaran lain yang terkait dengan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan
3. *Place* (Tempat). Penempatan atau lokasi harus strategis dan mudah ditemukan sehingga nasabah dapat dengan mudah mendapatkan produk dan layanan perbankan.
4. *Promotion* (Promosi). Promosi dapat dilakukan Bank BTN KC Melawai agar nasabah dapat mengenal dan memahami produk dan layanan yang ditawarkannya
5. *People* (Orang). Pegawai Bank BTN KC Melawai merupakan sumber daya yang penting untuk memberikan dan menjelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis dan pelayanan langsung kepada nasabah.
6. *Process* (Proses). Ialah bagaimana nasabah melakukan proses pembukuan untuk Tabungan BTN Bisnis
7. *Physical Evidence* (Bukti Fisik). Bukti Fisik berupa fasilitas dan pelayanan yang dimiliki pada Bank BTN KC Melawai seperti perlengkapan, penampilan pegawai, penawaran yang dapat digunakan dan komunikasi merupakan aspek penting dari strategi pemasaran suatu bank..

### **III.2 Waktu dan Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Melawai di Jl. Melawai Raya No.19D, RT.2/RW.6, Melawai, Kec.Kby Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160, yang dilaksanakan pada tanggal 15 dan 17 Mei 2023.

### **III.3 Populasi dan Sampel**

#### **III.3.1 Populasi**

Menurut (Siyoto & Sodik, 2015) istilah “populasi” mengacu pada bidang luas yang terdiri dari sejumlah item atau subjek dengan kuantitas dan kualitas tertentu yang telah dipilih oleh peneliti untuk penyelidikan dan pengambilan kesimpulan selanjutnya. Sehingga populasi penelitian ini adalah Pegawai Bank BTN Cabang Melawai dan nasabah Bank BTN Bisnis.

#### **III.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang dipilih sesuai dengan pedoman tertentu untuk mewakili populasi dalam hal ukuran dan karakteristik(Siyoto & Sodik, 2015). Denukian sampel pada penelitian ini ialah Bank BTN Cabang Melawai.

### **III.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **III.4.1 Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat menawarkan detail tentang penelitian terkait adalah sumber data. Data primer dan sekunder digunakan sebagai sumber data dan kategori data dalam penelitian .

Data primer adalah fakta-fakta yang dikumpulkan oleh para peneliti melalui penyelidikan langsung dari sumber asli atau asli. Sumber data utama laporan ini adalah:

Tabel 1. Daftar Narasumber

| No | Nama                 | Jabatan                             |
|----|----------------------|-------------------------------------|
| 1  | Aprita Tri Anggarsih | Branch <i>Consumer Funding Head</i> |
| 2  | Dody AL Fayes        | <i>Funding/Marketing 1</i>          |
| 3  | Agil Santoso         | <i>Funding/Marketing 2</i>          |
| 4  | Ali                  | Nasabah Tabungan BTN Bisnis 1       |
| 5  | Aris                 | Nasabah Tabungan BTN Bisnis 2       |

Sumber: penulis

### III.4.2 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, yang artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarinya dan jawaban diberikan oleh responden. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara merupakan bagian dari bauran pemasaran 7p. Wawancara dilakukan di Bank BTN KC Melawai dan dilokasi tempat nasabah usaha.

Tabel 2. Pedoman Wawancara

|         | Pertanyaan   | Narasumber           |
|---------|--|----------------------|
|         | 1. Bisa tolong dijelaskan apa itu Tabungan BTN Bisnis  | Aprita Tri Anggarsih |
| Product | 1. Apa sajakah syarat untuk pembukaan Tabungan BTN Bisnis  | Dody AL Fayes        |
|         | 2. Apa saja kak keunggulan pada Tabungan BTN Bisnis  | Dody AL Fayes        |
|         | 3. Apa saja fasilitas yang diberikan oleh tabungan bisnis pada peminat yang ingin membuka Tabungan BTN Bisnis tersebut       | Dody AL Fayes        |
|         | 4. Menurut anda bagaimana keunggulan, syarat dan fasilitas yang Tabungan BTN Bisnis di berikan sudah sesuai atau memuaskan?  | Ali                  |
| Price   | 1. Bagaimanakah suku bunga, setoran awal dan lain-lain pada Tabungan BTN Bisnis  | Agil Santoso         |
|         | 2. Untuk suku bunganya, setoran awal dan lain, apakah dapat dijangkau?   | Aris                 |
| Place   | 1. Kenapa Bank BTN memilih lokasi di Melawai, Apa mungkin dapat dikatakan strategis dalam memasarkan produk tabungan bisnis? | Agil Santoso         |

Tasia Agnesia, 2023

**TINJAUAN BAURAN PEMASARAN 7P TABUNGAN BTN BISNIS PADA BANK TABUNGAN NEGARA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbankan Dan Keuangan Program Diploma

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

|                   |    |  |                      |
|-------------------|----|--|----------------------|
|                   | 2. | Menurut anda apakah pemilihan tempat/lokasi Bank BTN termasuk strategis  | Aris                 |
| Promosi           | 1. | Bagaimana suku bunganya, setoran awal dan lain-lain pada Tabungan BTN Bisnis?  | Aprita Tri Anggarsih |
|                   | 2. | Untuk promosi yang dilakukan pegawai Bank BTN dalam mempromosikan Tabungan BTN Bisnis apakah sudah cukup menarik dan mudah di pahami?      | Ali                  |
|                   | 3. | Bagaimana Bpk bisa mengetahui produk Tabungan BTN Bisnis? Apakah lewat sosial media seperti instagran, web BTN atau lainnya?               | ALi                  |
| People            | 1. | Siapa yang melayani nasabah untuk membuka dan menjelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis?  | Agil Santoso         |
|                   | 2. | Apakah saat pegawai Bank BTN menjelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis mudah untuk dipahami   | Ali                  |
|                   | 3. | Apakah cukup memuaskan saat pegawai bank btn menjelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis  | Ali                  |
|                   | 4. | untuk keramahannya apakah mereka sangat ramah kepada bapak?  | Ali                  |
| Proses            | 1. | bagaimana proses dalam melakukan pembukan Tabungan BTN Bisnis Bank BTN?  | Dody AL Fayes        |
|                   | 2. | bagaimana proses pembukaan Tabungan BTN Bisnis, mudah atau sulit?  | Aris                 |
|                   | 3. | Apakah proses dalam pembukaan Tabungan BTN Bisnis butuh waktu yang cepat atau lama?  | Aris                 |
| physical evidence | 1. | Apa saja bukti fisik yang bank btn berikan untuk nasabah tabungan bisnis, apakah memberikan buku tabungan dan kartu atm atau yang lainnya? | Aprita Tri Anggarsih |
|                   | 2. | Apakah telah sesuai bukti fisik seperti kartu atm dan lain-lain yang diberikan pegawai?  | Ali                  |
|                   | 1. | Kendala apa saja yang dihadapi Bank BTN dalam melakukan pemasaran produk Tabungan BTN Bisnis? Dan bagaimana penyelesaian masalahnya        | Aprita Tri Anggarsih |

- 
- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Apa saja kendala yang dialami bapak<br>saat menggunakan Tabungan BTN<br>Bisnis | Ali dan Aris |
|---|--------------|
- 

Sumber: Data diolah

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode dari data yang meneliti catatan yang ada dari informasi pribadi responden. Dokumentasi dalam penelitian ini ialah adanya merekam dan mengambil gambar pada saat sesi tanya jawab dengan pegawai dan nasabah Bank BTN Cabang Melawai, dengan mengutip pada artikel di website Bank BTN.

### III.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah untuk menemukan dan mengatur data dari observasi, wawancara, dan sumber lain secara sistematis agar proses ini membantu peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang contoh yang diteliti dan menawarkan pemahaman itu kepada orang lain sebagai pengetahuan. Pencarian makna harus terus berlanjut untuk meningkatkan pemahaman melalui analisis. Oleh karena itu, memadatkan informasi menjadi sejumlah informasi yang dapat dikelola atau membuatnya lebih sederhana untuk dibaca dan dipahami melalui proses analisis data yang terus-menerus.

Metode analisis merupakan data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dengan bauran pemasaran 7P. Berbeda dengan metode penelitian kuantitatif, metode penelitian deskriptif kualitatif mengumpulkan dan menganalisis data wawancara daripada bergantung pada statistik atau data numerik. Rangkuman implementasi bauran pemasaran 7P Bank Tabungan Negara diberikan dalam ulasan ini.