

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan jenis kajian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang jelas dan akurat mengenai gejala, fakta atau suatu kejadian dengan struktural serta tepat mengenai karakteristik populasi atau geografis yang spesifik pada suatu wilayah. Metode kualitatif yaitu sebuah metode penelitian dengan memiliki landasan filsafat *postpositivisme*, yang berguna dalam penelitian pada kondisi obyek alamiah (Sugiyono, 2023). Penelitian kualitatif mempunyai tujuan agar mendapat gambaran terkait penilaian dari orang yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan persepsi, ide serta pendapat maupun kepercayaan orang yang diteliti yang mana hal tersebut tidak dapat dinilai menggunakan numerik atau angka.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yakni terkait strategi pemasaran, berkaitan dengan perusahaan jasa maritim sebagai penunjang aktivitas dari bisnisnya. Hal ini tergantung atas situasi dan kondisi serta akan berkembang setelah dilakukan penelitian di lapangan. Tujuan dari kajian ini adalah mengetahui apa kendala yang nantinya dihadapi perusahaan pada usaha bisnisnya serta mengetahui analisis bauran pemasaran yang digunakan selama ini serta pada masa yang akan datang. Sehingga ada kemungkinan berkembang terhadap teori terkait bauran pemasaran pada penelitian.

3.2. Fokus dan Lokus Penelitian

3.2.1. Fokus Penelitian

Guna membatasi permasalahan yang diteliti maka penelitian kualitatif harus memiliki fokusnya, penetapan fokus pada penelitian bertujuan untuk menentukan penekanan penelitian agar lebih terfokus pada tingkat pengetahuan terkini yang mana akan dikumpulkan pada situasi tertentu guna memberikan Batasan penelitian yang bermanfaat ketika pemilihan data yang relevan dan tidak relevan. (Sugiyono, 2013)

Berdasarkan perumusan masalah, peneliti berfokus pada strategi peningkatan penjualan menggunakan bauran pemasaran yang akan diterapkan oleh Pelayanan Jasa Kapal Tunda pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.

3.2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya suatu penelitian, dengan adanya penentuan lokasi maka objek serta tujuan dari penelitian dapat ditetapkan untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Menurut pendapat Emzir, (2010) pembagian dalam lokasi atau tempat dilakukannya penelitian, terbagi menjadi penelitian kepustakaan (*library research*), penelitian lapangan (*field research*), serta penelitian laboratorium (*laboratory research*). Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) karena penelitian dilaksanakan pada PT Pelindo Marine Service yang beralamat pada gedung Pelindo Place Lantai 16 Jl. Perak Timur 478, Perak Utara, Kec Pabean Cantikan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60165.

3.3. Fenomena Penelitian

Pada penelitian dengan judul Analisis Bauran Pemasaran (*marketing mix*)

Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda Pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.

Maka fenomena yang dianggap tepat yang perlu dikaji lebih mendalam berdasarkan judul penelitian tersebut, sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Penerapan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) 7P pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya	Menganalisis Penerapan metode Bauran Pemasaran 7P (<i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical evidence</i>) Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	Menurut Dimiyati dalam Poltak H (2021) 1) Menganalisis (<i>product</i>) produk yang ditawarkan oleh pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Jenis layanan kapal tunda yang ditawarkan. 2. Inovasi produk dalam beberapa tahun terakhir
			2) Analisis penetapan (<i>Price</i>) harga pada pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Strategi penetapan harga layanan yang ditawarkan mencakup waktu, usaha, dan risiko. 2. Diskon atau potongan serta harga khusus, layanan yang ditawarkan.
			3) Menganalisis <i>Place</i> (tempat) beroperasi jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Aksesibilitas kantor pelayanan kapal tunda. 2. Tempat pengoperasian jasa kapal tunda.
			4) Menganalisis promosi yang digunakan oleh pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Media promosi yang digunakan. 2. Promosi yang melibatkan hubungan masyarakat atau CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>).

			5) Menganalisis keterlibatan <i>people</i> /orang pada pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Jumlah pegawai yang terlibat. 2. Kesesuaian kualifikasi sumber daya manusia. 3. Interaksi pegawai dengan pelanggan.
			6) Menganalisis <i>Process</i> (proses) berlangsungnya bisnis oleh perusahaan pada calon konsumen yang ingin bermitra.	1. Alur layanan dari pemesanan hingga eksekusi serta kesesuaian standar prosedur operasional dengan realisasi. 2. Mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
			7) Menganalisis <i>physical evidence</i> (bukti fisik) yang ada pada pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.	1. Fasilitas pendukung operasional meliputi kapal, kantor, teknologi, serta pegawai. 2. Kondisi dan jumlah kapal tunda yang beroperasi.
2.	Kendala dalam pelayanan Jasa Kapal Tunda pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya	Menganalisis kendala dalam pelayanan jasa kapal tunda pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya	1. Faktor kendala dalam pelayanan jasa kapal tunda yaitu: Sumber Daya Manusia. (Halim et al., 2021)	1. Kinerja SDM dengan upaya perusahaan dalam mengembangkan kompetensi. 2. Keterlibatan SDM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
			2. Faktor kendala pelayanan jasa dengan merujuk elemen 7P yaitu: Komunikasi Pemasaran (Halim et al., 2021)	1. Komunikasi pemasaran dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sumber: Hasil data diolah, 2025

3.4. Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan subjek dimana kita mendapatkan data penelitian serta semua informasi yang terkait dengan penelitian. Menurut pendapat Sugiyono (2023), sumber data adalah segala hal yang nantinya diperlukan ketika pengumpulan data serta informasi terkait keperluan dalam penelitian. Sumber data dalam kajian ini yaitu narasumber dari departemen komersial pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya serta dokumen, maupun laporan yang berhubungan dengan penelitian ini. Untuk mendapatkan temuan terbaik pada penelitian, segala upaya dilakukan untuk mendapatkan informasi yang relevan serta akurat sehingga diharapkan dapat memudahkan dalam tahap pembahasan. Jenis data yang diterapkan dalam penelitian ini yakni:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh dari sumber asli (tanpa perantara). Data primer diperoleh dari seorang individu maupun kelompok dan observasi. Untuk mendapatkan data primer dapat menggunakan metode wawancara dan observasi yang kemudian diolah oleh peneliti (Sugiyono, 2023). Dalam hal ini departemen komersial yang menangani pemasaran pada pelayanan jasa kapal tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya. Sumber informasi diperoleh dengan wawancara (*interview*) yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari masyarakat penelitian. Data sekunder merujuk pada informasi yang telah melalui

proses pengolahan sebelumnya dan diperoleh dari berbagai sumber dokumen resmi perusahaan. Data ini disebut sebagai data tersedia karena informasi yang berasal dari buku referensi, perusahaan, jurnal penelitian, serta website (Sugiyono, 2023)

3.5. Penentuan Informan Penelitian

Pihak yang diminta memberikan informasi mengenai suatu fakta atau sudut pandang dikenal sebagai subjek penelitian atau informan. Subjek penelitian merupakan individu yang menjadi subjek pengamatan dan pengumpulan data oleh peneliti. Dalam kajian yang dilakukan, peneliti menggunakan metode *purposive*, dengan penggunaan metode *purposive sampling* tersebut peneliti melakukan pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan beberapa faktor khusus, meliputi tingkat pengetahuan dan kekuasaan individu dengan tujuan memudahkan jalannya penelitian (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian meliputi:

1. Memahami strategi pemasaran
2. Memahami permasalahan
3. Mampu menjadi informan serta dapat berargumentasi dengan baik
4. Penerima layanan
5. Bersedia untuk menjadi informan.

Berdasarkan kriteria diatas, berikut informan penelitian ini:

Tabel 3. 2 Informan Penelitian Pelayanan Jasa Kapal Tunda

No	Nama	Kode Informan	Jabatan
1.	Dany Preistian	A-1	Manajer Komersial (Key Informan)
2.	Martin Ade	A-2	SPTD Pengembangan Bisnis dan Kerjasama Usaha
3.	Ribut Wijaya	A-3	Masinis Kapal Tunda
4.	Penerima Layanan 1	A-4	Mitra Bisnis Jasa Kapal Tunda 1
5.	Penerima Layanan 2	A-5	Mitra Bisnis Jasa Kapal Tunda 2

Sumber: Hasil data diolah, 2025

Dalam penelitian terdapat informan kunci yaitu Manajer Pengembangan Bisnis yang bertanggung jawab atas pelaksanaan analisa potensi pasar, pengawasan perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan, pengurusan kerjasama usaha, serta pengendalian penyewaan kapal tunda.

3.6. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan instrument penelitian untuk mengumpulkan informasi terkait permasalahan yang sedang dipelajarinya. Menurut Sugiyono (2023) instrumen penelitian merupakan perangkat yang difungsikan untuk memperoleh atau mengumpulkan data sebagai pemecah masalah serta pemenuhan tujuan penelitian. Peneliti harus memiliki dokumentasi wawancara dengan informan yang berpartisipasi sebagai sumber informasi agar hasil yang dikumpulkan selama wawancara terekam dengan baik dan benar. Maka pada penelitian ini menggunakan alat bantu penelitian, meliputi:

1. Kamera

Alat yang digunakan sebagai pengambilan dokumentasi ketika penelitian dilakukan dengan narasumber. Dengan adanya foto dapat meningkatkan keabsahan penelitian.

2. Buku catatan

Sebagai catatan semua percakapan dengan sumber data.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian yakni untuk mendapat data penelitian, maka Teknik yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah pendekatan yang diperuntukan mengolah dan menampilkan data dalam format yang lebih mudah dan dapat dipahami. Menurut Sugiyono (2023), Teknik pengumpulan data dibagi menjadi 3 cara meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian dikumpulkan data primer serta sekunder menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Proses pengumpulan data dengan mengadakan dialog lisan terkait individu, kegiatan, organisasi serta sebagainya antara dua orang, terutama pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diberi pertanyaan disebut wawancara. Wawancara dirancang sebagai sarana pengumpulan informasi yang akan membantu dalam menjelaskan masalah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan wawancara yang terorganisir, dimulai dengan pembuatan pedoman wawancara kemudian menentukan jadwal pelaksanaan wawancara dengan

narasumber. Wawancara dapat dilaksanakan secara online ataupun tatap muka, tergantung kesepakatan peneliti dan narasumber. Dalam penelitian ini wawancara membahas terkait strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan penjualan pada pelayanan jasa Kapal Tunda pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.

2. Observasi

Observasi adalah pernyataan yang dibuat oleh peneliti terkait objek penelitian. Pendekatan observasi yang menghasilkan data terkait perilaku, objek, atau kejadian dari metode wawancara yang digunakan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi lapangan pada kantor perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti yang menguraikan segala peristiwa yang telah terjadi Ketika penelitian dilaksanakan. Dokumentasi yang dimaksud dapat berupa tulisan, gambar, foto, dokumen, catatan serta data lain yang dapat membantu memperkuat penelitian observasi. Foto dari lapangan dan dokumen dari perusahaan yang berkaitan dengan penelitian dapat membantu memperkuat atau menguatkan temuan observasi serta wawancara.

3.8. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian jenis kualitatif dapat dikumpulkan dua kali yaitu selama prosedur pengumpulan data serta setelah proses pengumpulan data selesai. Analisis data kualitatif dilaksanakan dengan interaktif serta dilanjutkan sampai data jenuh. Analisis data yang dipergunakan dalam kajian ini menurut Sugiyono (2023):

1. Reduksi

Reduksi data ialah prosedur penelitian berfokus terhadap penyederhanaan, abstraksi serta perubahan data yang terjadi dalam catatan lapangan tertulis. Sepanjang observasi, minimisasi data akan terus berlangsung. Reduksi data efektif saat mengumpulkan data dengan memperjelas, mengambil poin penting, mengarahkan serta menghapus hal yang asing hingga hasil akhir dapat divalidasi agar memudahkan penelitian. Saat melakukan penelitian, penulis mengambil serta merangkum transkrip dari temuan wawancara sehingga hasil penelitian dapat dengan mudah dipahami pembaca.

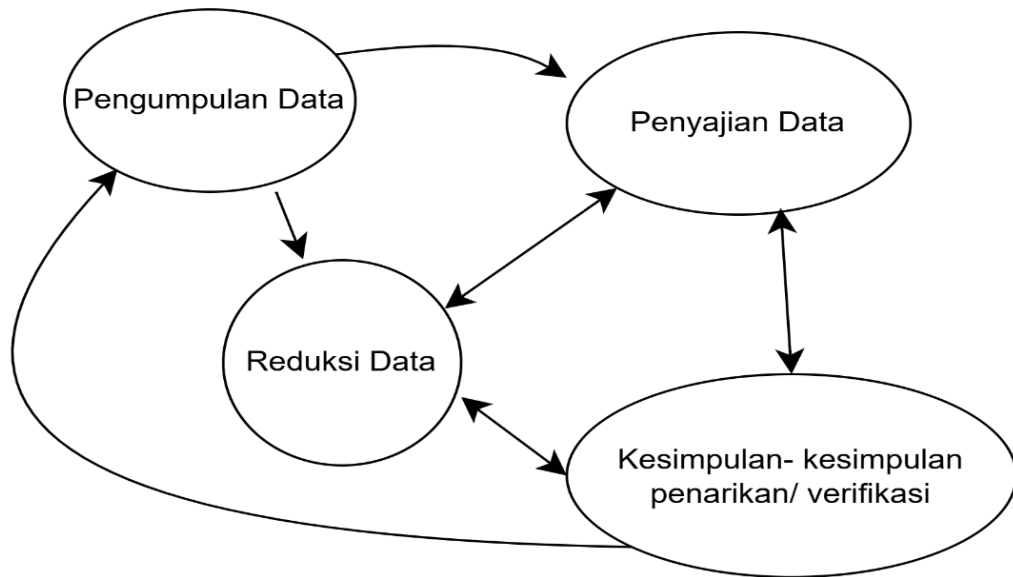
2. Penyajian Data

Menyajikan statistik dapat membantu saat memahami dan merencanakan masa depan. Keterbatasan tampilan menjadi sumber pengetahuan terorganisir, yang mengarah pada kemungkinan kesimpulan dan Tindakan. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan seringkali dalam bentuk tulisan naratif yang menggambarkan apa yang ditemukan saat di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah kegiatan dimana temuan penyelidikan juga dikonfirmasi. Substansi dan temuan observasi serta wawancara yang telah dilakukan guna penarikan kesimpulan dalam penelitian ini. Proses tersebut Proses pengumpulan data dilaksanakan secara berkelanjutan hingga mencapai titik kejenuhan data, dimana informasi baru yang diperoleh data jenuh, yakni ketika informasi atau temuan baru tidak muncul atau diperoleh sehingga analisis dapat

diselesaikan. Dibawah ini merupakan penjelasan Langkah dalam analisis data kualitatif.



Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif

Sumber: (Sugiyono, 2023)

3.9. Triangulasi Data

Pendekatan triangulasi diperlukan saat memeriksa kebenaran data, metode ini menggabungkan data dari beberapa teknik pengumpulan data serta sumber-sumber terkini. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi terdiri dari berikut ini:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan Teknik untuk mengeksplorasi data dengan cara membuat perbandingan data dari berbagai sumber. Sebagai kebenaran data gaya

kepemimpinan seseorang, penting untuk mengumpulkan dan pengujian data yang dikumpulkan pada bawahan, atasan yang membuat tugas serta anggota tim.

2. Triangulasi Teknik

Pendekatan triangulasi digunakan untuk memvalidasi data dari sumber yang sama dengan menggunakan beberapa metode. Misalnya, data dapat diperoleh melalui wawancara yang dilanjutkan dengan observasi data, proses perekaman atau penggunaan kuesioner.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berdampak pada keakuratan data. Pengumpulan data dilakukan pada pagi hari pada saat informan masih segar serta belum mengalami banyak kendala, serta diperoleh data yang valid sehingga tidak diragukan kebenarannya. Untuk menguji kebenaran data, harus dilakukan pengecekan melalui Teknik wawancara, observasi maupun pendekatan lain pada berbagai periode dan situasi.