

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif eksploratif dengan pendekatan *expose facto*, yang mempunyai tujuan mengsketsakan keadaan yang terjadi pada fenomena yang terjadi. Menurut Arikunto (2014:3) "Penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk mengsketsakan atau menelaah sesuatu, contohnya peristiwa, kondisi, keadaan, situasi, kegiatan, dan lain sebagainya.

Arikunto (2014:14) mengemukakan penelitian eksploratif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui suatu permasalahan dengan cara mengulik suatu pengetahuan yang baru. Menurut Sugiyono (2014:14) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilandasi terhadap filsafat *postpositivisme*, yang sering digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data tersebut diperoleh melalui wawancara langsung terhadap konselor yang bekerja pada bagian *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti pada saat penelitian berlangsung sangat penting dikarenakan peneliti pengambilan data secara langsung dan berperan sebagai pengamat penuh dengan mengamati setiap fenomena saat pelaksanaan penelitian sehingga dapat memudahkan dalam pengambilan data penelitian. Kehadiran peneliti di lapangan dijelaskan oleh Sugiyono (2017:233) "peneliti kualitatif, digunakan sebagai alat penelitian utama, alasannya adalah segala sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus dan prosedur yang digunakan bahwa hasil yang diharapkan itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya".

Kehadiran peneliti merupakan objek dalam penelitian dan menjadi keharusan, tanpa kehadiran peneliti di lapangan data yang diperoleh tidak dapat dipastikan keakuratannya, maka peneliti merupakan kunci utama dalam sebuah penelitian kualitatif.

C. Data dan Sumber Data

Penelitian membutuhkan data sebagai syarat utama dilakukannya penelitian. Data adalah sekumpulan keterangan ataupun fakta yang dibuat dengan kata-kata, kalimat, simbol, angka, dan lainnya (Sugiyono: 2017). Penelitian ini menggunakan data dan sumber data dengan cara mendapatkan perolehan data sebagai berikut:

1. Jenis Data

a. Data Primer

Sumber pertama (sumber asli) yang memperoleh data dari individu maupun kelompok dengan tujuannya masing-masing. Dalam proses pengumpulan data primer ini dilakukan dengan cara wawancara dan observasi (Arikunto, 2014). Data primer dalam penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan dengan *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung.

b. Data Skunder

Mempunyai fungsi untuk pelengkap serta pendukung dari data primer. Data ini bersumber dari dokumentasi yang diperoleh (Arikunto, 2014).

2. Sumber Data

Sumber data menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung jalannya penelitian ini. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Sugiyono, 2017). Sumber data dalam penelitian ini adalah *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung sebagai informan penelitian. Berikut jenis dan sumber data yang dapat digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi diperlukan dalam tahapan penelitian untuk lebih memahami objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data obeservasi menurut Sugiyono (2017: 203), “tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain”. Sedangkan menurut Arikunto (2014 : 199) “didefinisikan sebagai pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra”.

Metode ini dilakukan pada saat sebelum dan akan melakukan program penelitian di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor

cabang Lampung dalam melaksanakan observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.

Tabel 2 Kisi-kisi Pedoman Observasi

Fokus Masalah	Sub Fokus	Aspek yang diobservasi
Efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk).	Tercapainya intensi.	1. Tujuan organisasi 2. Intensi tujuan 3. Capaian tujuan
	Kapabilitas Adaptasi.	4. Kemampuan yang dimiliki <i>frontliner</i> . 5. <i>Team work</i> . 6. <i>Output</i> yang dihasilkan
	Kepuasan Kerja.	7. Kefokusan. 8. Kenyamanan. 9. Prestasi
	Komitmen	10. Keandalan menangani nasabah 11. Komunikasi antar rekan. 12. Laporan kinerja

Sumber: Penulis, 2023

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data selanjutnya yang digunakan peneliti adalah wawancara. Menurut Arikunto (2014: 198) mengungkapkan bahwa “wawancara/interview adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara”. Sedangkan menurut Sugiyono (2017: 194) :

Wawancara/interview digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan data tentang efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk). Selain itu metode wawancara digunakan untuk mendapatkan data – data yang diperlukan dalam penelitian ini seperti sejarah berdirinya PT Bank Negara Indonesia, tupoksi dan struktur organisasi. Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, karena peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis. Sumber data dalam wawancara ini adalah *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung.

Tabel 3. Kisi-kisi Pedoman Wawancara

Fokus Masalah	Sub Fokus	Aspek yang ditanyakan
Efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk).	a. Tercapainya intensi.	1. Tujuan organisasi 2. Intensi tujuan 3. Capaian tujuan
	b. Kapabilitas Adaptasi.	4. Kemampuan yang dimiliki <i>frontliner</i> . 5. <i>Team work</i> . 6. <i>Output</i> yang dihasilkan
	c. Kepuasan Kerja.	7. Kefokusan. 8. Kenyamanan. 9. Prestasi
	d. Komitmen	10. Keandalan menangani nasabah 11. Komunikasi antar rekan. 12. Laporan kinerja

Sumber : Penulis, 2023

D. Analisis data

Rangkaian dari suatu proses menyederhanakan dan pengolongan data yang sama dengan peralatan yang diperlukan. Cara untuk menganalisis sebab dari munculnya suatu masalah yang ada didalam perusahaan dan beberapa masalah lainnya.

Analisis data adalah :

Pada tahapan ini diberlakukan secara statis guna penyusunan serta pencarian evidensi menggunakan note lapang, interview, serta berbagai hal yang dibutuhkan, sehingga mudah dimengerti, dan mampu disampaikan kepada anggota lain. Analisis data kualitatif ini bersifat induksi, dengan analisis sesuai dengan data yang didapat, dan bisa dikembangkan.

Teknik dari analisis ini menggunakan analisis di luar (lapangan) model Miles and Huberman (Sugiyono, 2017). Menurut model Miles and Huberman bahwa :

Kajian evidensi kualitatif yang ada aktivitasnya diberlakukan secara interaktif juga bertahap sampai tuntas, dengan demikian evidensinya akan diibaratkan jemu. Analisis dalam aktivitas ini menggunakan model Miles and Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Dalam perolehan data lapangan mendapat hasil yang cukup, sehingga harus di resume dengan terperinci serta ketelitian. Jika kegiatan yang dilakukan banyak dilapangan maka akan semakin banyak jumlah

datanya, rumit dan kompleks. Maka dari itu perlu dilakukan analisis dengan reduksi data. Dalam hal ini sering disebut dengan resume, dengan memilih yang penting, hal yang pokok, dan tema. Sehingga data yang direduksi mempunyai sketsa jelas dan membuat peneliti mudah untuk mengumpulkan data dan pencarian bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah yang selanjutnya adalah display data. Penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk deskripsi, keterkaitan antara kategori, bagan, tabel, dan yang sejenisnya. Miles and Huberman menyatakan, dalam penelitian kualitatif sering kali menggunakan teks yang bersifat naratif. Maka dari hasil ini data dapat dikelompokkan, dan disusun melalui pola hubungan, jadi membuatnya semakin jelas untuk dimengerti. Mendisplay data membuatnya semakin dimengerti tentang apa yang terjadi, dan rencana kerja yang akan dilakukan selanjutnya.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Analisis data kualitatif dari Langkah selanjutnya menurut Miles and Huberman adalah menarik kesimpulan dan pembuktian. Awal dari kesimpulan yang diterangkan bersifat tidak pasti, dapat berubah dengan bukti yang diselesaikan dengan benar. Jika pembuktian yang ada dalam awal kesimpulan mempunyai bukti yang benar dan tetap, kesimpulan tersebut dianggap teruji. Penelitian kualitatif mempunyai kesimpulan bahwa penemuan yang baru ditemukan belum pernah ditemukan sebelumnya. Dalam temuan ini mempunyai sketsa dan narasi dari suatu objek yang belum terlalu jelas kemudian setelah diteleti lagi menjadi lebih nyata, dan dikaikan dengan sebab-akibat.

E. Pengecekan keabsahan

Dalam penelitian kualitatif instrument utama adalah peneliti itu sendiri maka yang diuji atau diperiksa adalah keabsahan data yang diperoleh peneliti. Pengecekan keabsahan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh tingkat kredibilitas (kepercayaan) data yang telah dikumpulkan dalam penelitian.

Teknik yang digunakan peneliti dalam menguji kredibilitas dari data penelitian yaitu dengan teknik trigulasi. Trigulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang ada diluar data untuk

pembandingan data tersebut. Sugiyono (2018:120-121) menyatakan terdapat beberapa jenis triangulasi dalam pengecekan keabsahan data penelitian yaitu :

- a. Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengecekan data atau dokumensi pada waktu dan situasi yang berbeda untuk mendapatkan data yang valid sesuai dengan masalah penelitian.
- b. Triangulasi Sumber, merupakan teknik pengecekan data dengan melakukan perbandingan atau mengecek kembali keabsahan data dari informasi yang diperoleh dari lapangan dengan sumber lain, pada sumber yang terdapat di lapangan.
- c. Triangulasi Metode, yaitu pengujian kredibilitas data dengan cara melihat data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang sama untuk memperoleh data dari beberapa sumber yang berbeda sehingga dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan masalah yang diangkat dari penelitian tersebut.

Pengecekan keabsahan data penting dalam sebuah penelitian kualitatif, agar dapat bersifat ilmiah maka perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengecekan keabsahan data merupakan pembuktian terhadap penelitian yang dilakukan benar sebagai penelitian ilmiah serta menguji data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan menggunakan triangulasi seperti triangulasi waktu, triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode dengan menggunakan metode observasi dan wawancara, triangulasi metode ini digunakan karena dalam penelitian ini mengkaji efektivitas layanan yang diberikan *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung pada pelaksanaan layanan.

F. Tahap tahap penelitian

Sebagai penelitian ilmiah terdapat tahapan dalam penelitian sebagai langkah-langkah dalam menyusun penelitian yang harus sesuai dengan tahap-tahap yang telah disusun secara sistematis agar mendapatkan hasil sesuai dengan tujuan penelitian.

- a. Tahap persiapan/perencanaan penelitian.

Pada tahap ini peneliti melakukan segala bentuk persiapan yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian mulai dari menentukan objek yang diteliti, mempersiapkan wawancara, dan segala data yang akan diamati. Peneliti melakukan persiapan penelitian mulai dari penentuan PT.

Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung sebagai lokasi penelitian, mencari permasalahan yang terjadi melalui presurvey dengan *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung, penyusunan Proposal penelitian yang dibantu dengan bimbingan Dosen Pembimbing, hingga tahapan seminar proposal penelitian.

b. Tahap pengamatan/observasi.

Pada tahap ini peneliti mulai mengamati objek dan juga setiap elemen yang telah ditentukan, melakukan persiapan dengan wawancara prasurei, mendokumentasikan informasi dari sumber-sumber yang dibutuhkan selama penelitian, wawancara dengan informan penelitian yaitu *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung. Pada tahapan ini observasi dan wawancara dilakukan. Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan serta mendokumentasikannya.

c. Tahap akhir penelitian (Pelaporan)

Tahap terakhir yang dilakukan setelah persiapan dan observasi adalah tahap analisis elemen yang diamati. Dimana hasil wawancara dengan informan penelitian yaitu *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung. Pada tahap ini dilakukan penyusunan laporan hasil penelitian. Hasil penelitian melalui wawancara dengan *frontliner* di PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk kantor cabang Lampung disusun menjadi laporan. Setelah menyelesaikan penyusunan laporan hasil penelitian yang dibantu dengan bimbingan Dosen Pembimbing, selanjutnya tahap pelaporan yang dilakukan dengan melalui pengujian laporan hasil penelitian.