

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Memahami berarti memperjelas suatu masalah atau informasi yang tidak diketahui dan selanjutnya menjadi tahu, memecahkan berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah, dan mengantisipasi berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi.

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell adalah :

“Metode penelitian yang berkembang dinamis melalui pertanyaan- pertanyaan terbuka, di mana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual dan Data bersifat emik (dari sudut pandang informan, gambar serta melalui interpretasi tema-tema dan pola-pola.” (2013: 24)

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa, “metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data

hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.” (Sugiyono, 2017:6-7)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (Creswell, 2013:4-5)

Penelitian kualitatif (*qualitative statement*) pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama (*central phenomenon*) yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian. Meskipun ada banyak variasi dalam mencantumkan poin-poin pada tujuan penelitian, proposal disertasi atau tesis kualitatif yang baik, setidaknya harus mencakup beberapa dari poin-poin tersebut. (Creswell, 2016:165)

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell “berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka, di mana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual dan data bersifat emik (dari sudut pandang informan, gambar serta melalui interpretasi

tema-tema dan pola-pola)". (Creswell, 2013:24)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2013: 19) adalah:

“Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah”.

Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif yaitu:

“Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif.” (Mulyana, 2016:150)

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi pelayanan dalam interaksi penyampaian program *Smart Solution* terhadap nasabah di PT. Bank Central Asia,Tbk Abdul Rivai Bandung.
2. Peneliti saat ini menjadi bagian dari karyawan PT. Bank Central Asia,Tbk Abdul Rivai Bandung.
3. Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive*

sampling.

3.2 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis. Prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Creswell, 2016:245).

Menurut Jalaluddin Rakhmat, metode deskriptif-kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif-kualitatif dengan metode-metode yang lain yaitu:

“Metode deskriptif-kualitatif mencari teori bukan menguji teori; *hypothesis-generating*, bukan *hypothesis testing*; dan *heuristic*; bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel”. (Rakhmat, 2011: 24)

Menurut Creswell (dalam Ardianto, 2013: 60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun.

Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran

absolut, untuk itu bukti yang harus di bangun.

2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti, dan pertimbangan logis. Dalam prakteknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar.
5. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
6. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

Semua penelitian bersifat ilmiah, oleh karena itu semua peneliti harus berbekal teori. Paradigma merupakan suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisnya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang. (Sugiyono, 2017:8)

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*, di mana strategi *purposive sampling* menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti tentang komunikasi pelayanan sesuai standar dan saluran informasi pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

3.3.2 Teknik pengumpulan Data

Creswell dalam Kuswarno (2013: 47), mengemukakan tiga teknik utama pengumpulan data yang dapat digunakan dalam studi deskriptif kualitatif yaitu: partisipan observasi, wawancara mendalam dan telaah dokumen.

3.3.2.1 Teknik Observasi Lapangan

Teknik observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. (Sudaryono, 2017:216)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara, seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2006: 163), pengamatan berperan serta

adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara, partisipasi dan observasi langsung sekaligus dengan introspeksi.

Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas yang dilakukan karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung dalam melakukan komunikasi pelayanan terhadap pelanggan. Selama penelitian, peneliti bekerja di lokasi penelitian yakni di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung yang hanya saja berbeda bagian, selama penelitian untuk melihat dari dekat atau mengamati secara langsung bagaimana komunikasi pelayanan program *Smart Solution* pada *Customer Service Officer* terhadap nasabah di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

Melalui teknik observasi lapangan ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service Officer* terhadap nasabah di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung untuk dapat mengetahui secara pasti logika subjektif seperti apakah komunikasi pelayanan pada *Customer Service Officer* di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu dalam komunikasi pelayanan pada *Customer* PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang, saat

Customer Service Officer PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung melakukan komunikasi pelayanan sebelum dan sesudah melayani nasabah, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

3.3.2.2 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi pelayanan program *Smart Solution* di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi dilapangan (fleksibel) dan ini hanya digunakan sebagai *guidance*.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada komunikasi pelayanan pada karyawan mulai dari *Customer Service Officer* sampai kepala cabang di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.
2. Setiap berbaur ditempat penelitian, peneliti selalu mengupayakan untuk mencatat apapun yang berhubungan

dengan fokus penelitian.

3. Di tempat penelitian, peneliti juga berusaha mengenali segala sesuatu yang ada kaitannya dengan konteks penelitian ini, yakni seputar komunikasi pelayanan program *Smart Solution* pada karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.
4. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik pembicaraan yang dibahas dalam komunikasi pelayanan pada karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung sebelum ataupun sesudah melayani nasabah.
5. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.3.2.3 Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan informan guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan nama-nama karyawan mulai dari *Customer Service Officer* sampai kepala cabang PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung yang akan dijadikan sebagai informan kunci.

2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa karyawan PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung yang dan di dampingi oleh staff untuk menjadi informan penelitian.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitain kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali, sehingga sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan dan teori. Menurut Nasution, menyatakan bahwa:

“Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa dikalsifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda”.

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menerapkan bagian-bagiannya, hubungan antar-kajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya. (Spradley, 1980). Artinya: “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti.” (Gunawan, 2013: 210)

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum

memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan bahwa:

“Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitain selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “*gerounded*”. Namun dalam penelitan kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

In fact, data analysis in qualitative research in an on going activity that occurs throughout the investigative process rather tah after proses. Dalam kenyataanya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data” (Sugiyono, 2017:245).

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (data reduction); (2) paparan data (data display); dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifying). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.” (Gunawan, 2013: 211)

Menurut Sugiyono, mereduksi data merupakan:

“Kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya.” (2007: 92). Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi di balik pola dan data yang tampak.” (2007: 92)

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman:

“Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.” (Gunawan, 2013: 211)

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis interactive model, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

Data yang terkumpul akan dianalisis berupa pengecekan kembali untuk mendapatkan akurasi data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran standar komunikasi pelayanan program *Smart Solution* di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung dan dikhususkan kepada konsumen eksternal terhadap komunikasi pelayanan tersebut.

3.5 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis- analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksudnya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.
2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.

3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif- perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dalam data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip Moleong (2005:248) merupakan upaya “mengorganisasikan 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 kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran komunikasi pelayanan program *Smart Solution* di PT. Bank Central Asia, Tbk pada karyawan terhadap nasabah di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat

dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Oleh karena itu bila terdapat 10 peneliti dengan latar belakang yang berbeda meneliti pada obyek yang sama, akan mendapatkan 10 temuan, dan semuanya dinyatakan valid, kalau apa yang ditemukan itu tidak berbeda dengan kenyataan sesungguhnya yang terjadi pada obyek yang diteliti.

Menurut penelitian kualitatif, suatu realitas itu bersifat majemuk/ganda, dinamis/selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten, dan berulang seperti semula. Heraclites dalam Nasution (1988) menyatakan bahwa “kita tidak bisa dua kali masuk sungai yang sama” Air mengalir terus, waktu terus berubah, situasi senantiasa berubah dan demikian pula perilaku manusia yang terlibat dalam situasi sosial. Dengan demikian tidak ada suatu data yang tetap/konsisten/stabil (Sugiyono, 2017:269).

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas,

reliabilitas, dan objektivitas data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

a. Triangulasi Data

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

b. Triangulasi Metode

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi. Teori penggunaan aplikatif bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan Teori Citra yang dikemukakan oleh Frank Jefkins pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi

mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang isi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah komunikasi pelayanan program *Smart Solution* bank sebagai studi deskriptif kualitatif pada *Customer Service Officer* BCA KCP Abdul Rivai Bandung.

- c. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti- peneliti lain (dan) untuk proyek- proyek yang berbeda.
- d. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian.

3.8 Kategorisasi

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196).

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain.

Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif (Alwasilah, 2012: 117).

3.8.1 Akses Informan

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses terhadap informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui guide dan memberi kesan pertemuan tidak sengaja, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui peran komunikasi pelayanan program *Smart Solution* di PT. Bank Central Asia, Tbk pada karyawan terhadap nasabah di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung.

Kuswarno (2013: 61) mengemukakan bahwa akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan.

Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja di lokasi penelitian.

3.8.2 Rapport Informan

Hal yang terpenting dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena penelitian deskriptif

kualitatif tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang cepat dalam hitungan jam sesuai dengan berapa lama meneliti tentang komunikasi pelayanan program *Smart Solution* di PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung. Boleh jadi untuk satu informan memerlukan wawancara lebih dari sekali, sehingga sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan informan demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat *e-mail*. Salah satu cara menjaga hubungan baik ini, adalah dengan mengirimkan surat melalui email kepada informan, meminta informasi untuk kelengkapan data ini bisa dilakukan setelah wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan, misalnya mengucapkan terima kasih untuk kesediaannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya, apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. (Kuswarno, 2013: 61).

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data, oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2013: 61-62).

Dalam upaya membangun hubungan baik (*rapport*) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang

akan menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai.

3.8.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian berfungsi untuk memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan termasuk Kepala Bagian *Customer Service Officer*, Pimpinan Cabang beserta *Customer Service Officer* PT Bank Central Asia, Tbk KCP Abdul Rivai Bandung. Narasumber yang telah terjaring berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Informan 1

Nama	: Lena Revalina
Usia	: 42 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tingkat Pendidikan	: Universitas
Jabatan Pekerjaan	: Kabag CSO
Lama Bekerja	: 21 Tahun

Ibu Lena bekerja sebagai Kepala Bagian *Customer Service Officer* PT. Bank Central Asia, Tbk sudah menjalankan metode *Smart Solution* dari awal bekerja di Bank Central Asia yaitu 21 tahun yang lalu. Banyak perkembangan pelayanan melalui metode *Smart Solution* dari tahun ke tahun karena untuk transaksi dengan nasabah diperlukan solusi yang teliti, cepat dan tuntas,

dikarenakan Bank Central Asia sudah bekerjasama dengan banyak pihak ketiga (Gallup dan Infomedia) untuk melakukan survey layanan, maka dari itu Ibu Lena Selaku Kepala Bagian melakukan *coaching* berkala seputar penerapan metode *Smart Solution* kepada *Customer Service Officer* agar layanan tetap prima.

Informan 2

Nama : Phan Hui Tjhing
Usia : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Tingkat Pendidikan : Universitas
Jabatan Pekerjaan : Kepala Cabang KCP
Lama Bekerja : 13 Tahun

Ibu Phan Hui Tjhing merupakan Kepala Cabang dan bekerja di Bank Centra Asia dan menjabat sebagai Pimpinan Cabang dari 2 tahun yang lalu. . Ibu Phan Hui Tjhing menyebutkan jika metode *Smart Solution* sudah wajib diterapkan dari awal dirinya masuk ke BCA sebagai *Account Officer* karena *Smart Solution* adalah standar wajib yang menjadi tolak ukur pelayann Frontliner terutama *Customer Service Officer* dalam bertransaksi dengan nasabah.

Informan 3

Nama : Stephanie
Usia : 24 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Tingkat Pendidikan : SMK

Jabatan Pekerjaan : *Customer Service Officer*

Lama Bekerja : 3 Tahun

Stephanie bekerja sebagai CSO sudah hampir 3 tahun, tiap harinya aktivitas Stephanie sangatlah sibuk karena sudah menjelang tahun ke 3. Menurut Stephanie masih ada beberapa solusi penyelesaian masalah yang belum bisa diselesaikan langsung di cabang karena kendala aplikasi dan sarana untuk mengakses transaksi. Dengan adanya metode *Smart Solution* para karyawan termasuk CSO bisa lebih *aware* terhadap nasabah. Dengan adanya metode *Smart Solution*. CSO bisa selalu berusaha mencari cara untuk membantu nasabah sampai tuntas, mulai dari *follow up* sampai penawaran solusi kebutuhan keuangan lainnya.

Informan 4

Nama : Shifa

Usia : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Tingkat Pendidikan : Diploma

Jabatan Pekerjaan : *Customer Service Officer*

Lama Bekerja : 2 Tahun

Shifa seorang CSO perusahaan swasta yaitu Bank Central Asia, sudah cukup berpengalaman menjadi CSO karena memiliki predikat *Dago All Star*. Hampir setiap harinya Shifa melakukan *cross selling* produk tabungan asuransi AIA dan *referral* kredit kendaraan bermotor. Menurut Shifa standar pelayanan

belum sepenuhnya ter- *support* oleh cabang karena adanya keterbatasan akses seperti aplikasi, maka dari itu harus dilakukan konfirmasi terlebih dahulu dan membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Dengan diterapkannya metode *Smart Solution*, CSO menjadi terbantu dalam bertransaksi dengan nasabah. Shifa menjadi lebih peka terhadap transaksi nasabah dan selalu berusaha memberikan solusi terbaik dan tuntas.

Informan 5

Nama	: Nolan
Usia	: 22 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tingkat Pendidikan	: Diploma
Jabatan Pekerjaan	: <i>Customer Service Officer</i>
Lama Bekerja	: 3 Bulan

Pada generasi milenial, banyak sekali yang mempunyai berbagai macam impian. Salah satunya adalah Nolan, dia memiliki *planning* untuk jangka panjang. Turut memilih menjadi CSO di Bank Central Asia karena menurutnya adalah hal yang sangat menarik bisa bekerja di salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Menurut Nolan metode *Smart Solution* adalah hal baru yang harus dipelajari karena merupakan standar layanan wajib yang digunakan Bank Central Asia dalam bertransaksi dengan nasabah dan sudah ia pelajari melalui *training* di *Learning Center*. Selain standar layanan, metode *Smart Solution* bisa meng-*improve* CSO dalam hal pelayanan terhadap nasabah agar selalu melakukan

service excellent. Perubahan tentunya sangat ada setelah ada standar pelayanan tersebut yaitu menambah *skill* atau kemampuan Nolan di bidang pelayanan terutama pekerjaannya sebagai CSO.

Tabel 3.1 Profil Informan

No	Nama Informan	Keterangan
1	Lena Revalina	Informan 1
2	Phan Hui Tjhing	Informan 2
3	Stephanie	Informan 3
4	Shifa	Informan 4
5	Nolan	Informan 5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

3.8.4 Rekapitulasi data Informan

Berdasarkan data yang didapat terhadap informan, guna memudahkan dalam identitas informan, peneliti merekapitulasi data informan yaitu berdasarkan usia informan, jenis kelamin informan, tingkat pendidikan informan, lama waktu menjadi karyawan Bank Central Asia pada informan yang dibagi kedalam beberapa kriteria yaitu:

1. Usia Informan

Data nasabah Bank Central Asia berdasarkan usia informan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Usia	Jumlah
1	20 – 25	3

2	25 – 30	-
3	30 – 35	1
4	35 – 45	1
Jumlah Total		5 orang

Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Usia

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data tersebut bahwa informan berdasarkan usia 20-25 sebanyak 3 orang, berdasarkan usia diantara 30 – 35 sebanyak 1 orang, dan berdasarkan usia diantara 35 – 45 sebanyak 1 orang.

2. Jenis Kelamin Informan

Data nasabah Bank Central Asia berdasarkan usia informan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki – laki	0
2	Perempuan	5
Jumlah Total		5 orang

Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data informan pada jenis kelamin di atas, diketahui bahwa yang dijadikan informan yang berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 5 orang.

3. Tingkat Pendidikan Informan

Data nasabah Bank Central Asia berdasarkan tingkat

pendidikan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMK	1
2	Diploma	2
3	Sarjana	2
Jumlah Total		5 orang

Tabel 3.4 Data Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan Informan

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data informan yang diuraikan diatas bahwa informan berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebanyak 1 orang, Diploma (D3) sebanyak 2 orang, dan Sarjana (S1) sebanyak 2 orang.

4. Jabatan Pekerjaan Informan

Data nasabah Bank Central Asia berdasarkan jabatan pekerjaan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Jabatan	Jumlah
1	CSO	3
2	Kabag CSO	1
3	Pimpinan Cabang	1
Jumlah Total		5 orang

Tabel 3.5 Data Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan Informan

Sumber: Data hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data informan pada jenis pekerjaan di atas, diketahui bahwa terdapat 3 informan yang bekerja sebagai CSO, 1 orang Kabag CSO dan 1 orang menjabat sebagai Pimpinan Cabang.

5. Lama Waktu Menjadi Karyawan Bank Central Asia

Data nasabah Bank Central Asia berdasarkan lama waktu menjadi karyawan Bank Central Asia pada informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel

No	Lama Bekerja	Jumlah
1	3 bulan	1
2	2 tahun	1
3	3 tahun	1
4	13 tahun	1
5	21 tahun	1
Jumlah Total		5 orang

Tabel 3.6 Data Informan Berdasarkan Lama Bekerja

Sumber: Data Hasil penelitian 2020

Berdasarkan data informan pada lama bekerja di Bank Central Asia di atas, diketahui bahwa terdapat 1 orang yang menjadi CSO selama 3 bulan, 1 orang yang menjadi CSO selama 2 tahun, 1 orang yang menjadi CSO selama 3 tahun, 1 orang yang menjadi Kabag CSO selama 21 tahun dan satu orang Pimpinan cabang selama 13 tahun.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada *Customer Service Officer* PT. Bank Central Asia, Tbk JL. Abdul Rivai No 11 Bandung.

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 10 (sepuluh) bulan yaitu dimulai dari bulan Januari sampai dengan September 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2020									
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agst	Sep	Okt
1	Observasi Awal	X	X								
2	Penyusunan Usulan Penelitian		X	X							
3	Bimbingan Usulan Penelitian		X	X							
4	Seminar Usulan Penelitian			X							
5	Perbaikan Usulan Penelitian			X							
6	Pelaksanaan Penelitian				X						
7	Analisis Data				X	X					
8	Penulisan Laporan				X	X					
9	Bimbingan Naskah Skripsi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10	Seminar Naskah Skripsi								X		
11	Sidang Skripsi										X
12	Perbaikan Skripsi										X

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2020