

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

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 adalah :

“Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, 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 dan 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 dan 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: 5)

Creswell juga menambahkan, menurutnya Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang: “berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka, dimana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual interpretasi tema-temadan pola-pola.” (Creswell, 2013:24)

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menulis bagian metode-metode untuk proposal

penelitian kualitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks atau gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell adalah:

“Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian, dengan metode khas, meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dengan alamiah.” (Creswell, 2013: 19)

Menulis bagian metode-metode proposal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca-pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud sebuah penelitian, menyebutkan rancangan khusus, dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, menggunakan daftar sumber data yang tidak ada habisnya, menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasikan akurasi atau validasi data yang dikumpulkan.

Bagian metode kualitatif memerlukan perhatian untuk topik-topik yang sama dengan penelitian kuantitatif (atau metode campuran). Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif membahas sampel penelitian dan pengumpulan serta prosedur-prosedur perekaman data secara keseluruhan. Selanjutnya dibahas langkah-langkah analisis dan metode-metode yang digunakan untuk menyajikan data, menginterpretasikannya, memvalidasikannya, dan menunjukkan potensi dari hasil penelitian. Berkebalikan dengan rancangan-rancangan lain, pendekatan

kualitatif mencakup komentar-komentar oleh peneliti tentang perannya dan jenis penelitian kualitatif mungkin cukup bervariasi antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

Deddy Mulyana dalam bukunya mengatakan bahwa: “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 kualitatif. (Mulyana,2016: 150)

Penelitian kualitatif memiliki karakteristik: (a) ilmu-ilmu lunak; (b) fokus penelitian: kompleks dan luas; (c) holistik dan menyeluruh; (d) subjektif dan perspektif emik; (e) penalaran: dialiktik-induktif; (f) basis pengetahuan: makna dan temuan; (g) mengembangkan/membangun teori; (h) sumbangsih tafsiran; (i) komunikasi dan observasi; (j) elemen dasar analisis: kata-kata; (k) interpretasi individu; (l) keunikan. Metode penelitian kualitatif merupakan perilaku artistik. Pendekatan filosofis dan aplikasi mode dalam kerangka penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memproduksi ilmu-ilmu “lunak”, seperti sosiologi, antropologi (komunikasi dan *public relation*). Penelitian kualitatif berangkat dari ilmu-ilmu perilaku dan ilmu-ilmu sosial. Esensinya adalah sebagai sebuah metode pemahaman atas keunikan, dinamika, dan hakikat holistik dari kehadiran manusia dan interaksinya dengan lingkungan. (Danim, dalam Ardianto, 2019: 59)

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah :

1. Komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading.
2. Data bersifat emik yaitu berdasarkan sudut pandang petugas *customer service* pada Bank Bukopin Tbk.
3. Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*.

3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif

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

“Metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah (*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)

Metode deskriptif kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut Seltriz, Wrightsman, dan Cook sebagai penelitian yang *insightmulating*, yakni:

“Peneliti terjun ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Ia tidak bermaksud menguji teori sehingga perspektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus-menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. (Rakhmat, 2002: 25)

Kendati demikian, Rakhmat menyebutnya tetap metode deskriptif, peneliti lebih cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif-kualitatif karena

dari uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrumen kunci penelitian seperti halnya dalam penelitian kualitatif. (Rakhmat, 2011: 25-26)

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

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut. Untuk itu bukti yang harus dibangun.
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 yang logis. Dalam praktiknya, peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
5. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif. (Creswell, dalam Ardianto, 2013: 60-61)

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Penelitian informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*, dimana strategi ini menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Petugas *customer service* Bank Bukopin, Tbk. dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti tentang komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* bank.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

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

Teknik pengumpulan data di atas dilakukan peneliti sepanjang melakukan observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan. Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam.

3.3.2.1 Teknik Observasi Lapangan

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak dibahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara. Seperti yang dinyatakan oleh Denzin, “Pengamatan berperan serta dalam 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 mendatangi kantor Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading Jakarta untuk dapat melihat dan mengamati secara langsung proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas *customer service* selama melakukan pelayanan terhadap nasabah. (Denzin, dalam Mulyana, 2003: 163)

Peneliti dalam proses pengumpulan data melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh Creswell, yaitu:

1. Peneliti memasuki tempat yang akan diobservasi, hal ini memantu peneliti untuk mendapatkan banyak data dan informasi yang diperlukan.

2. Memasuki tempat penelitian secara perlahan-lahan untuk mengenali lingkungan penelitian, kemudian mencatat seperlunya.
3. Di tempat penelitian, peneliti berusaha menggali apa saja dan siapa yang akan diamati, kapan dan dimana, serta berapa lama akan melakukan observasi.
4. Peneliti menempatkan diri sebagai peneliti, bukan sebagai informan, atau subjek penelitian, meskipun observasinya bersifat partisipan.
5. Peneliti menggunakan pola pengamatan beragam, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang keberadaan tempat penelitian.
6. Peneliti menggunakan alat rekamanselama melakukan observasi, cara perekaman dilakukan secara sembunyi.
7. Tidak semua hal yang direkam, tetapi peneliti mempertimbangkan apa saja yang akan direkam.
8. Peneliti tidak melakukan intervensi terhadap partisipan, tetapi cenderung pasif dan membiarkan partisipan yang mengungkapkan perspektif sendiri secara lepas dan bebas.
9. Setelah observasi selesai, peneliti segera keluar dari lapangan kemudian menyusun hasil observasi, supaya tidak lupa. (Creswell, 2013: 10)

Melalui teknik observasi lapangan ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam komunikasi *customer service* Bank Bukopin dalam melakukan proses pelayanan prima terhadap nasabahnya untuk dapat mengetahui secara pasti logika subjektif seperti apakah komunikasi pelayanan prima *customer service* dalam memenuhi kepuasan nasabah. Berkenaan dengan hal ini, peneliti berupaya untuk berada dibelakang layar dan tidak menonjolkan diri mengingat ketika mengamati suatu kelompok yang menjadi subjek penelitian, peneliti seolah menjaga jarak, tidak terjun langsung berbaur dengan kelompok yang ditelitinya. Hal ini dilakukan guna peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang.

3.3.2.2 Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu teknik metode penelitian dalam penelitian kualitatif, dimana seorang informan kelompok informan mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas. Wawancara mendalam dapat dilakukan melalui telepon. Seringkali pewawancara dilatih secara psikologis agar dapat mengali perasaan dan sikap yang tersembunyi dari responden. (Dun, dalam Ardianto, 2019: 61)

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* bank. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan tidak terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi lapangan (fleksibel) dan ini hanya digunakan sebagai *guidance*.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada komunikasi pelayanan prima *customer service* Bank Bukopin.
2. Peneliti membuat jadwal pertemuan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait pelayanan prima petugas *customer service* bank.
3. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

4. Peneliti menuliskan hasil wawancara dalam bentuk catatan, data, dan dokumen.
5. Setelah melakukan wawancara peneliti merangkum hasil wawancara yang telah diperoleh untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

3.4 Metode Analisis Data

Menurut Spradley, 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. Artinya: “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti.” (Spradley, dalam Gunawan, 2013: 210)

Sementara itu, Bogdan dan Biklen (2007) menyatakan bahwa: “analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.” (Bogdan dan Biklen, dalam Gunawan, 2013: 210)

Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan dengan serempak. Artinya analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan.

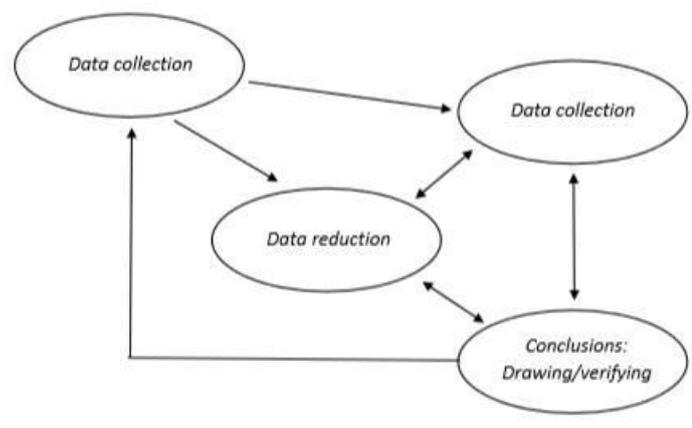
Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya kedalam unit-unit, mensintesisikannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian.

Miles dan Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikejakan 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.” (Miles dan Huberman dalam Gunawan, 2013: 211)

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data

Model Interaktif (Miles dan Huberman)



Sumber: (Gunawan, 2013: 211)

Menurut Sugiono, mereduksi data merupakan:

“Kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya”. 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 itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan untuk mencari pola dan makna yang tersembunyi di balik pola dan data yang tampak.” (Sugiono, 2006: 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.” (Miles dan Huberman dalam Gunawan, 2013: 211)

Penelitian 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 dan 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.

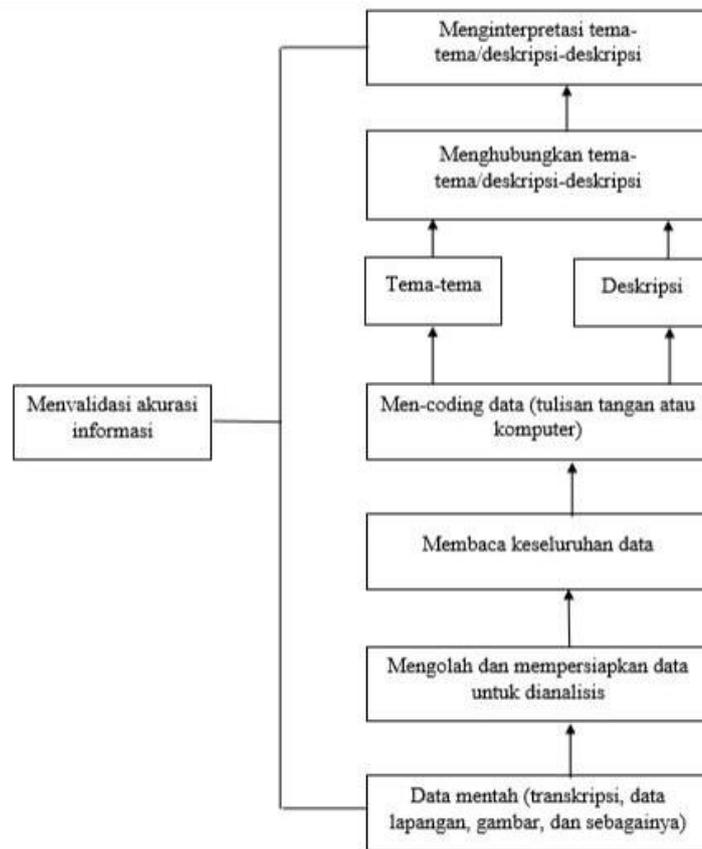
3.5 Unit Analisis Data

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) dideskripsikan sebagai berikut:

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 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 umum yang 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)

Gambar 3.2 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif



Sumber: (Creswell, 2013:277)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) merupakan upaya: “mengorganisasikan data memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripkan data

Pada tahap ini dilakukan dengan memindahkan data wawancara informan kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validasi data sesuai dengan yang dibutuhkannya dalam penelitian. Sejumlah data terutama data yang berhubungan dengan E-Magazine Autocom.

Tahap III : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengoreksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dan hubungan tersebut. Peneliti menerapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data. (Bogdan dan Biklen dalam Moleong, 2005: 248)

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reabilitas, dan objektivitas data, 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. 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 *agenda setting*, teori *computer mediated communication*, teori *reputation* pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis.

2. Reabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain dan untuk proyek-proyek yang berbeda.

3. Objektivitas (Konfirmabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian. (Creswell, 2013: 285-286)

3.8 Informan

Tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan 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 mendapat akses dari informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui perkenalan langsung, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui bagaimana pelayanan prima petugas *customer service* dalam memenuhi kepuasan nasabah.

Kuswarno mengemukakan bahwa: akses kepada informan menjadi “pintu gerbang” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana mendapatka akses kepada informan. Akses dapat melalui

perkenalan langsung, diperhatikan, atau karena bertemu tidak sengaja dilokasi penelitian. (Kuswarno, 2009: 61)

3.8.2 Rapport Informan

Hal terpenting dalam penelitian studi deskriptif-kualitatif adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena, penelitian deskriptif-kualitatif ini tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang sangat singkat. 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 tempat tinggal mereka.

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian. Karena ketika hasil telah 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 penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2009:61-62)

Guna mendukung upaya menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan dan 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, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai.

3.8.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 (empat) informan sebagai petugas *customer service* pada Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading Jakarta berikut:

Informan 1

Nama : Hilman Muchtar
NIP : 20580699
Pendidikan : S1
Jabatan : Koordinator Layanan Nasabah Cabang Kelapa Gading
Posisi saat ini : Kepala *Customer Service* Cabang Kelapa Gading

Pemilihan Sdra. Hilman Muchtar untuk dijadikan narasumber karena beliau sangat berkaitan dengan layanan terhadap nasabah. Beliau juga menjabat sebagai koordinator, dimana seluruh proses layanan terhadap nasabah berada pada kendali beliau.

Informan 2

Nama : Mahaneni Andjasmara
NIP : 20581450
Pendidikan : S1
Jabatan : Kepala *Customer Service* Cabang Kelapa Gading

Posisi saat ini : Staff Sumber Daya Manusia Cabang Kelapa Gading

Pemilihan Sdri. Mahaneni Andjasmara sebagai informan adalah karena beliau merupakan Kepala *Customer Service* Cabang Kelapa Gading, yang saat ini menjadi Staff SDM Cabang Kelapa Gading. Dimana beliau sangat memahami mengenai peran, tugas, dan fungsi sebagai *customer service*.

Informan 3

Nama : Devi Septiani Purwanti

NIP : 212880755

Pendidikan : Strata 1

Jabatan : Staf Layanan Nasabah Senior

Posisi saat ini : Customer Service Cabang Utama Kelapa Gading

Sama halnya seperti petugas *customer service* sebelumnya, Sdr. Devi melakukan menjalankan peran dan fungsinya sebagai petugas layanan kepada nasabah serta memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Salah satunya dengan membantu memberikan solusi atas keluhan nasabah.

Informan 4

Nama : Siti Aisyah Sahlan

NIP : 212870427

Pendidikan : Strata 1

Jabatan : Staf Layanan Nasabah Senior

Posisi saat ini : Customer Service Cabang Utama Kelapa Gading

Pemilihan Sdr. Siti Fauziyah sebagai Staf Layanan Nasabah Senior untuk dijadikan narasumber karena sebagai Staf Layanan Nasabah Senior tentu beliau adalah

yang menjalankan peran dan fungsinya sebagai petugas layanan kepada nasabah serta memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sehingga beliau mengetahui secara persis mengenai peran, tugas, dan fungsi sebagai *customer service*.

Informan 5

Nama : Indah Susanti
 NIP : 213900568
 Pendidikan : S1
 Jabatan : Staf Layanan Nasabah Junior
 Posisi saat ini : Customer Service Kantor Cabang Pembantu Pulogadung
 Trade Center

Beliau menjabat sebagai *Customer Service* pada Staf Layanan Nasabah Junior yang melayani kebutuhan dan keinginan nasabah, khususnya pada kantor cabang pembantu Pulogadung Trade Center, yang berada di area Kelapa Gading.

Tabel 3.1 Profil Informan

NO.	Nama Informan	Keterangan
1.	Hilman Muchtar	Informan I
2.	Mahaneni Andjasmara	Informan II
3.	Devi Septianti Purwanti	Informan III
4.	Siti Aisyah Sahlan	Informan IV
5.	Indah Susanti	Informan V

Sumber: Data Hasil Penelaahan Penelitian 2020

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan terhadap petugas *customer service* di Ruko Inkopal, Jalan Boulevard Barat Raya Blok. A No.15-16 Kelapa Gading, Jakarta Utara 14240.

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian direncanakan selama 6 (enam) bulan, yaitu dimulai dari Desember 2019 sampai dengan Juni 2020 seperti terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	JADWAL PENELITIAN TAHUN 2020					
		Des- Jan	Feb- Mar	Apr- Mei	Juni- Juli	Agt- Sep	Okt
1.	Observasi Awal	X	X				
2.	Penyusunan Proposal Skripsi	X	X	X	X	X	
3.	Bimbingan Proposal Skripsi		X	X	X	X	
4.	Seminar Usulan Penelitian Skripsi				X		
5.	Perbaikan Proposal Skripsi				X	X	
6.	Pelaksanaan Penelitian		X	X			
7.	Analisis Data		X	X	X	X	
8.	Penulisan Laporan		X	X	X	X	
9.	Konsultasi Skripsi		X	X	X	X	
10.	Ujian Naskah Skripsi					X	
11.	Ujian Sidang Skripsi						X
12.	Perbaikan Skripsi						X

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2020