

**ANALISIS PERSEPSI
NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE BANK BNI**

Tugas

Oleh

**MAYTRA NUR ZAHRA
NPM 2256041039**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG
28 SEPTEMBER 2023**

BAB III METODOLOGI

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Hal ini karena metode kualitatif mampu menjelaskan uraian yang mendalam mengenai tulisan, ucapan, serta tingkah laku yang diamati peneliti. Menurut Bogdan & Taylor dalam buku moleong (2012), menyebutkan bahwa metodologi kualitatif sebagai rangkaian prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dalam hal ini berupa kata-kata tertulis atau kalimat-kalimat lisan dari narasumber yang bersangkutan dan perilaku yang dapat diamati. Kualitatif menurut Strauss & Corbin dalam Cresswell, J. (1998:24), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur -prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit dipahami secara memuaskan.

Bogdan & Biklen, S. (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati suatu individu, masyarakat, kelompok atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa dalam riset kelengkapan dan juga kedalaman data yang dikaji merupakan sesuatu yang sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa pendekatan deskriptif bertujuan untuk melihat, memandang, mendeskripsikan, merumuskan serta memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dikaji. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif ini dipilih

berdasarkan tujuan penelitian sehingga peneliti pada akhirnya mendapatkan gambaran terkait persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan *customer service* bank BNI (Bank Negara Indonesia).

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:207) fokus penelitian bertujuan untuk membatasi fokus masalah dalam satu atau lebih variabel, sehingga dengan adanya fokus penelitian dapat membantu memberikan batasan-batasan di dalam penelitian yang dikaji. Dalam penelitian kualitatif fokus penelitian yang akan dikaji berisi pokok-pokok masalah yang masih bersifat general. Selain itu, dengan adanya penentuan fokus pada penelitian dapat berfungsi untuk memilih data yang paling relevan, sekalipun jika data yang didapatkan menarik meskipun kurang relevan maka data tersebut tidak perlu dimasukkan. Fokus penelitian juga dapat berguna untuk membatasi studi pada saat pengumpulan data. Tanpa disertai fokus penelitian, peneliti akan dihadapkan dan terjebak pada banyaknya data yang didapat di lapangan. Oleh sebab itu, fokus penelitian akan berperan sangat penting dalam membantu melihat dan memandang serta mengarahkan peneliti pada fokus data atau fenomena yang akan dikaji. Menurut Moleong (2017: 97), mengungkapkan bahwa dengan penetapan fokus penelitian yang jelas dan mantap, seorang peneliti bisa mudah membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang relevan untuk dikumpulkan dan data mana yang tidak relevan sehingga tidak perlu dijamah. Penetapan fokus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian karena dapat mencegah terjadinya pembiasaan dalam mempersiapkan dan membahas masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian ini adalah :

1. Persepsi Nasabah dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* bank BNI
2. Pemberian pelayanan dari *customer service* ke nasabah BNI sudah memenuhi standar pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap nasabah bank BNI

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut pendapat Moleong (2017: 127), lokasi penelitian adalah tempat dimana para peneliti melaksanakan penelitian, dalam hal ini bertujuan untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat dan valid. Sehingga peneliti dalam menentukan lokasi penelitian, cara atau metode terbaik yang perlu ditempuh dalam memilih lokasi penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan fokus serta rumusan masalah yang ingin peneliti kaji. Situs penelitian adalah suatu tempat atau lokasi dimana peneliti melihat serta menangkap keadaan yang

sebenarnya dari objek yang akan diteliti dalam rangka memperoleh fakta, data atau informasi yang diperlukan. Maka penetapan lokasi penelitian dilakukan di Bank BNI cabang Way Halim Kota Bandar Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Penelitian

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan kalimat maupun tindakan yang selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian kita. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa wawancara dengan narasumber, melalui peristiwa atau aktivitas yang sedang terjadi, disuatu tempat atau lokasi, dapat berupa pula dokumen atau arsip arsip. Diungkapkan oleh Sugiyono (2014), sumber data penelitian kualitatif juga terbagi kedalam dua jenis, yang pertama adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dapat diperoleh peneliti secara langsung, seperti melalui hasil wawancara dengan responden atau narasumber atau mengamati langsung terhadap suatu peristiwa yang sedang terjadi. Kemudian data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan kredibel, seperti dari catatan atau dokumentasi. Secara sederhananya sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Adapun yang menjadi sumber dari data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang terkait dengan suatu fokus penelitian yang merupakan hasil dari data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung yang dilakukan oleh seorang peneliti itu sendiri selama berada didalam lokasi penelitian tersebut, data data yang sudah dikumpulkan peneliti kemudian akan ditindak lanjuti atau kemudian dijadikan bahan dari analisis utama peneliti tersebut, sumber data primer ini bisa berupa dari hasil wawancara, observasi secara langsung dengan informan yang dalam hal ini adalah *Customer Service* Bank BNI (Bank Nasional Indonesia).

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder sendiri merupakan data yang dijadikan sebagai bahan dari tambahan yang berasal dari sumber yang tertulis yang berkaitan dengan penelitian serta digunakan sebagai informasi pendukung dalam menganalisis data data dari sumber primer. Data sekunder dari penelitian ini berupa foto serta video yang dalam hal ini adalah Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang penting dalam sebuah penelitian, karena dari hal ini kita dapat mendapatkan data data yang merupakan tujuan utama dari para peneliti. Tanpa mempelajari dan mengetahui teknik dasar dasar dari pengumpulan data, para peneliti tidak akan dapat mengolah sumber penelitian. Penulis dibawah ini akan menjelaskan tahapan tahapan dari teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti dalam mengumpulkan dan memperoleh data data yang ada:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung, terhadap suatu objek atau fenomena yang menjadi tema maupun topik dari penelitian yang akan kita lakukan. Melalui teknik observasi ini, peneliti akan melakukan pengamatan terhadap Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung secara langsung guna memperoleh data dari topik yang menjadi fokus penelitian dari peneliti yakni berkaitan dengan kualitas pelayanan dari *customer service* terhadap nasabah Bank BNI (Bank Negara Indonesia).

2. Document (Dokumen)

Dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang mana peneliti mengambil sumber penelitian dari dokumen atau catatan dari peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya dokumentasi dari seseorang. Disini peneliti mengambil teknik pengumpulan data dokumen dari jurnal jurnal yang ada contohnya karya Lina Damayanti (2019), Pengaruh *Service Performance* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang.

3.6 Teknis Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2014:244) menyebutkan bahwa analisis data merupakan suatu proses untuk memperoleh dan menyusun dengan sistematis dari hasil data yang didapat ketika observasi, catatan lapangan, dan lain-lain. Sehingga akhirnya dapat mudah dipahami dan temuannya tersebut dapat dengan mudah diinformasikan kepada pihak lain. Menurut (Miles & Huberman, 1992) Metode kualitatif memiliki tiga analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif adalah sebuah usaha yang dilakukan dengan cara bekerja melalui data, mengorganisasikan dengan data, memilah dan memilih data menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola yang ada,

menemukan apa yang penting, apa yang baik untuk dipelajari dan memutuskan apa yang dapat dibagi dan disebar. Teknik analisis data ini adalah salah satu langkah yang penting di dalam sebuah penelitian. Karena didalam suatu penelitian, memperoleh data merupakan tujuan utama yang sangat penting tanpa mengetahui teknik analisis data, peneliti tidak akan dapat mengolah data yang sesuai dengan standar di dalam suatu penelitian. Berikut ini tahapan analisis data :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu tahapan analisis dengan merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, abstraksi, penyederhanaan, dan pentransformasian “data mentah” yang diperoleh dalam catatan- catatan lapangan tertulis. Seperti yang kita ketahui, reduksi data terjadi secara berkelanjutan atau kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Dalam penelitian kali ini, peneliti melakukan reduksi data dengan jalan data yang berhasil diperoleh dari lokasi penelitian kemudian ditindaklanjuti dengan cara dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap sistematis dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya diringkas, dipilih inti atau hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab persoalan dalam penelitian.

2. Penyajian Data

Langkah kedua dari tahapan analisis data adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk menganalisis dengan cara melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari sebuah penelitian. Penyajian data ini dibatasi dengan sekumpulan informasi tersusun dan tersistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini diwujudkan dalam beberapa bentuk seperti uraian, dan foto atau gambar sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Dalam tahapan ini, peneliti akan berupaya dalam hal menganalisis dan mencari tema, pola, hubungan kesamaan, hipotesis dan semacamnya yang nantinya akan dituangkan peneliti dalam kesimpulan tentatif. Namun dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi yang terus berlangsung akan diperoleh suatu kesimpulan yang bersifat “*grounded*” yakni selama penelitian berlangsung kesimpulan harus terus verifikasi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara penarikan hal-hal pokok dari rangkaian kategori penelitian yang berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Moleong (2017) mengungkapkan bahwa keabsahan data ialah suatu standar validitas dari data yang didapat peneliti, ia juga mengungkapkan untuk menentukan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif. Peneliti harus memenuhi beberapa persyaratan, yakni dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriterianya:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Menurut Moleong dalam Munawaroh (2016), *credibility* ialah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lainnya. Teknik ini dipakai para peneliti untuk pemeriksaan triangulasi melalui sumber lainnya. Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain bisa dengan melakukan wawancara terhadap *customer service* Bank BNI cabang Way Halim dengan *customer service* Bank BNI cabang Sukabumi.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Dalam kriteria teknik keabsahan data ini dilaksanakan dengan menggunakan “uraian rinci”, yakni dengan melaporkan hasil dari penelitian peneliti dan secermat mungkin menggambarkan atau mendeskripsikan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan ini dapat dicapai lewat uraian yang tebal, rinci, cermat, dan mendalam serta mempunyai kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Maka usaha untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melaksanakannya melalui teknik triangulasi sumber serta disajikan dalam hasil pembahasan.

Untuk melakukan kriteria keteralihan, peneliti berupaya mencari dan mengumpulkan dari data kejadian empiris dalam konteks yang sama antara *customer service* Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Dalam metode penelitian kualitatif, untuk uji ketergantungan atau *dependability* dilakukan dengan cara memeriksa keseluruhan proses penelitian dengan kata lain diadakannya audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini disebabkan sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memperoleh dan memberikan data maka penelitian tersebut dianggap tidak reliabel atau *dependable*. Peneliti yang seperti ini perlu diuji *dependability*-nya dan untuk mengecek apakah hasil dari penelitian ini benar ataukah tidak, maka peneliti perlu mendiskusikan atau mengkonsultasikannya dengan pembimbing.

Hasil- hasil yang dikonsultasikan antara lain ialah proses atau tahap-tahap penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Oleh sebab itu, maka peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil-hasil sintesis data serta catatan-catatan mengenai proses yang telah digunakan.

4. Kepastian (Confirmability)

Kepastian data atau confirmability adalah menguji hasil penelitian, serta dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya datanya ada. Sebuah penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil dari penelitian tersebut telah disepakati banyak orang. Uji kepastian atau confirmability ini hampir sama dengan uji ketergantungan atau dependability, sehingga penggunaannya bisa dilakukan secara bersamaan. Akan tetapi, yang menjadi perbedaannya ada pada orientasi penilaian. Uji kepastian ini dipakai untuk menilai hasil penelitian, sedangkan uji ketergantungan dipakai untuk menilai proses penelitian. Dalam penelitian ini uji kepastian akan diaudit dan diperiksa datanya oleh pembimbing kemudian data-data yang didapat tersebut kemudian diperiksa kembali benar atau tidaknya yang ada dilapangan, menilai hasil penelitian, menguji kelogisan hasil penelitian. Namun apabila setelah dilakukan uji kepastian serta data tersebut sudah dianggap data yang benar selanjutnya diadakanlah pengujian hasil penelitian oleh pembimbing dan penguji skripsi. Hal yang bisa dilakukan peneliti untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar usul dan seminar hasil dengan mengundang rekan, dosen pembimbing dan pembahas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 22(1). 74-79.
- Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *Pustaka Ilmu: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta*. Cetakan 1.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12(3). 145-150.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. Vol. 5, No. 9, 1-8.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal UIN Antasari Banjarmasin*. Vol. 17, No. 33, 82-85.
- Semiawan, C. R. (2012). Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya.