

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode ini diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2004:4). Penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan citra positif pada BTN.

3.2. Fokus Penelitian

Melakukan sebuah penelitian dengan pendekatan kualitatif sangat penting adanya fokus penelitian, karena fokus penelitian akan membatasi ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan dan memegang peranan yang sangat penting dalam memandu serta menjalankan suatu penelitian. Menurut Arikunto (2002: 12) fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif adalah fokus kajian yang mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi apa saja yang menjadi pusat perhatian serta yang kelak dibahas secara mendalam dan tuntas dalam penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Pada prinsipnya fokus penelitian dimaksudkan untuk dapat membantu penulis agar dapat melakukan penelitiannya sehingga hanya akan ada beberapa hal atau beberapa aspek yang dapat diarahkan penulis sesuai dengan tema yang telah

ditentukan sebelumnya. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan citra positif terhadap BTN dan kemudian akan dianalisis oleh penulis. Komunikasi yang dilakukan petugas *customer service* dalam melakukan pelayanan adalah komunikasi antar pribadi yang bersifat langsung melalui tatap muka secara langsung berhadapan dan dalam bentuk percakapan.

3.3. Penentuan Informan

Sumber informasi dalam penelitian ini adalah subjek darimana informasi diperoleh. Di dalam penelitian ini sumber informasi dapat diperoleh dari informan. Informan merupakan sumber informasi atau data yang akan ditelusuri, dicari dan dihubungi peneliti. Atas dasar itulah maka peranan informan sangat berpengaruh dan penting dalam rangka proses pengumpulan fakta.

Menurut Spardly dan Faisal (1990:45), informan harus memenuhi beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

1. Subyek telah lama dan intensif menyatu dengan satu kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
2. terkait secara penuh, serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Mencakup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu. Sehingga data yang diberikan masih asli.

Informan dalam penelitian ini adalah individu atau perorangan yang melakukan pelayanan di bidang pelayanan *customer service* yaitu petugas *customer service* BTN. Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini dipertimbangkan melalui kriteria-kriteria antara lain sebagai berikut :

1. Informan merupakan orang yang mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan citra (*image*) positif perusahaan khususnya yang bertugas secara langsung bertatap muka kepada nasabah.
2. Informan memiliki informasi yang dibutuhkan, memiliki waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.4. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh dari studi lapangan dari lokasi penelitian yaitu berupa keterangan langsung dan wawancara dari berbagai pihak atau orang-orang yang terlibat langsung dan berhubungan dengan pembahasan peneliti (Suharsimi Arikunto,1991:50). Data Primer ini akan diusahakan secara mendalam (*depth interview*).
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari perpustakaan dengan cara mengutip, menelaah dan mencatat bahan-bahan, ataupun hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2007).

2. Observasi

Observasi merupakan perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaedah-kaedah yang mengaturnya (Garayibah 1981:33). Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai tingkah laku dengan cara mengamati *customer service* secara langsung.

3. Studi pustaka, yaitu adalah pengumpulan data dari berbagai literatur yang mendukung dan berkaitan dengan masalah yang peneliti bahas.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisa data pada penelitian kualitatif meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Yaitu data diperoleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Jawaban yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan berdasarkan pertanyaan (dikelompokkan) jawaban yang sama dan yang berbeda dipisahkan, dan menentukan temanya reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Yaitu data yang disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan dari hasil wawancara. Diurutkan sesuai dengan reduksi yang telah dilakukan.

3. Verifikasi Data (menarik kesimpulan)

Yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang lokasi dan selama proses pengumpulan data. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis data yang ada kemudian diwujudkan dalam suatu kesimpulan yang bersifat tentatif. (Miles dan Hubberman,1992).