

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang yang berlokasi di Jl Kyai Haji Mas Mansyur, Tanah Abang, Jakarta Pusat, 10250. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Waktu penelitian dilaksanakan sekitar 6 bulan yaitu mulai dari bulan Juli hingga Desember 2022.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode penelitian yang menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas, dan terperinci. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi dengan mengumpulkan data, klasifikasi, analisis, kesimpulan, dan laporan. Metode ini dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meneliti dan mendapatkan informasi seluas mungkin dengan berdasarkan data yang ada serta menggambarkan apa adanya aspek-aspek penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa cara, yaitu dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dokumentasi sehingga menghasilkan informasi yang relevan.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Seperti dikutip dalam buku Pengantar Microteaching (2020) karya Uswatun Khasanah, Margono mendefinisikan observasi sebagai teknik untuk melihat dan mengamati berbagai perubahan fenomena sosial yang terus tumbuh serta berkembang.

Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih fokus dengan hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi dalam penelitian ini untuk melihat dan mengetahui secara langsung layanan yang diberikan oleh Bank Central Asia.

2. Wawancara

Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi- informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.

Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Wawancara pada penelitian ini dengan mengunjungi lokasi secara langsung dan memberikan beberapa kuisisioner kepada narasumber dengan

menjawab beberapa pertanyaan terkait pelayanan yang telah diberikan oleh Bank central Asia Kantor cabang Pembantu Tanah Abang.

3. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data informasi dalam bentuk buku, arsip dan dokumen yang dimiliki oleh Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian ini.

3.4 Teknin Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif dikenal adanya informan. Peneliti memperoleh informan penelitian dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada orang-orang yang dianggap mampu untuk memberikan informasi secara lengkap dan berkaitan dengan penelitian sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya. Dalam penelitian ini informan yang akan diteliti adalah kepala bagian cabang, kepala bagian layanan, staff divisi operasional, staff divisi back office, kemudian 3 lainnya lagi dari nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang. Untuk lebih jelas, informan penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	Jenis Informan	Jumlah Informan
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Bagian Layanan	1
4	Staff Divisi Pembiayaan Kredit	1
5	Masyarakat Pelaku UMKM	5
Total		8

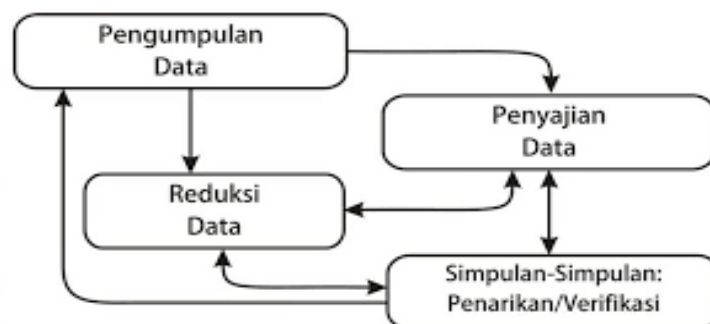
Sumber data: Hasil olahan peneliti (2023)

3.5 Validasi Data

Uji validasi digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono). Maksud dari teknik pengumpulan data triangulasi adalah teknik yang memiliki sifat untuk memadukan dari banyak metode pengumpulan data serta sumber data yang sudah ada. Dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dengan data yang telah diamati.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2018:482). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Sumber data: Sugiyono (2016)

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah aktivitas mencari data yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian serta mengolah data yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk diolah dan di analisis.

2. Reduksi Data

Reduksi Data yaitu untuk menentukan data yang relevan serta menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting mengenai hasil penemuan dan fokus pada permasalahan sesuai dengan topik penelitian.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian ini data yang disajikan dalam bentuk uraian, gambar beserta bagan yang menggambarkan kualitas pelayanan pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang.

4. Penarikan Kesimpulan

Ada penelitian ini penarikan kesimpulan yang telah dikemukakan terkait dengan kualitas pelayanan pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang.