

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk melihat kondisi secara objektif dan alamiah, digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti objek secara alamiah, peneliti sebagai instrument kunci, digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan menekankan pada makna. Penelitian dengan menggunakan teknik ini digunakan untuk lebih mudah memahami kondisi di lapangan, menjadikan peneliti sebagai instrument dalam penelitian (Sugiono, 2022).

Jenis penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penulis turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan informasi. penelitian lapangan. Peneliti akan menggambarkan secara sistematis, faktual mengenai implementasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah area di mana kegiatan studi yang dilakukan untuk mencari solusi atas masalah penelitian berlangsung. Agar bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka penulis melakukan penelitian

ini di KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat. Jl. Simpang Tiga Bandar Buat No. 3 RT 03 RW 07 Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat.

C. Subjek Penelitian

Pada penelitian tentunya memiliki subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber data awal dari penelitian, subjek penelitian meliputi informan atau orang yang akan dijadikan pusat informasi dalam pengambilan data. Mereka yang terlibat karena diyakini memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang permasalahan yang akan diteliti (Rukin, 2021).

Teknik yang digunakan sebagai sumber data adalah menggunakan teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiono, 2022). Teknik ini digunakan untuk memudahkan dalam memperoleh data yang relevan dan mendalam. Subjek penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu pihak-pihak yang mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah, sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan elemen penting dalam penelitian, yang berarti tanpa adanya data, penelitian tidak dapat dilakukan. Data yang digunakan dalam

penelitian harus merupakan data yang akurat, sebab data yang tidak tepat akan mengakibatkan informasi yang keliru.

Dalam pembahasan ini, sumber informasi adalah pihak yang memberikan informasi tersebut. Sumber informasi juga dikenal sebagai responden, yaitu orang-orang yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan dari para peneliti, baik secara lisan maupun tulisan. Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah:

a. Sumber Data Primer

Menurut Umi Narimawati, data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya atau dari sumber pertama. Data tersebut tidak hadir dalam format yang sudah terstruktur atau dalam dokumen tertentu. Agar bisa mendapatkan data ini, informasi perlu diambil dari informan atau yang dalam istilah teknis dikenal sebagai responden, yaitu individu yang menjadi fokus penelitian atau yang kita gunakan sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi atau data (Studi et al., 2020).

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah account officer, marketing, dan teller BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat dan nasabah sebanyak tiga orang. Pemilihan informan ini dikarenakan pada posisi krusialnya dalam pelayanan, sedangkan nasabah dipilih karena mereka yang merasakan secara langsung pelayanan dari tim marketing dan teller dari KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara terkait tentang implementasi pelayanan dalam

meningkatkan kepuasan nasabah pada KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

b. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak secara langsung menyuplai data kepada pengumpul data, contohnya bisa berasal dari orang lain atau berkas-berkas (Nawassyarif dkk, 2020). Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data sekunder dari berbagai dokumen dan arsip yang berhubungan dengan KSPPS MTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat (Aryanto, 2018).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode pengumpulan informasi yang diharapkan dapat menjawab rencana masalah eksplorasi. Seperti yang diungkapkan oleh Rosady Ruslan, bahwa pengumpulan informasi adalah suatu pekerjaan untuk mengamati informasi yang digunakan untuk menemukan suatu gambaran yang sedang diperhatikan, dibicarakan atau dipecah (Kasus, n.d.). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Adalah:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, ini adalah suatu sistem yang rumit, yang mencakup berbagai proses yang bersifat biologis dan psikologis. Dari banyaknya proses tersebut, dua proses yang paling utama adalah proses pengamatan (Ruslan, 2003). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung

terhadap aktivitas, agar dapat memperoleh informasi dan gambaran yang lebih jelas tentang situasi yang diteliti di objek penelitian di KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara merupakan suatu pertemuan antara dua individu untuk saling berbagi informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga makna dari suatu topik tertentu dapat dibangun. Wawancara adalah suatu dialog yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Interaksi ini melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Jenis wawancara yang penulis pilih adalah wawancara yang terarah atau terstruktur, di mana pertanyaan-pertanyaan telah disiapkan sebelumnya, yaitu pertanyaan yang berkaitan tentang implementasi pelayanan di KSPPS BTM Sumatera Barat cabang Bandar Buat.

Dengan metode ini, informasi yang didapat dapat mencakup seluruh variabel, dengan penjelasan yang detail dan menyeluruh. Untuk pengumpulan data melalui wawancara, penulis menerapkan wawancara yang komprehensif. Wawancara yang dilakukan penulis melibatkan kepala cabang dan sejumlah karyawan, antara lain: Zulfahmi, SH. I (Kepala Cabang), Fauzul Hamdi A, Md (Account Officer), Feni Alfionika A, Md (Marketing), Gabema SE. I. (Teller).

5. Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah informasi yang mendukung hasil dari observasi dan wawancara yang berkaitan dengan jenis pesan verbal dan non-verbal serta kendala yang ditemui oleh peneliti. Dalam metode dokumen ini, peneliti mengumpulkan data melalui berbagai dokumen, foto, dan aktivitas yang dilakukan di KSPPS BTM Sumatera Barat cabang Bandar Buat.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam karya Sugiyono, proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam waktu tertentu. Aktivitas analisis data kualitatif bersifat interaktif dan terus menerus berlangsung hingga selesai, sehingga data yang ada sudah jenuh. Miles dan Huberman menyajikan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif seperti yang dijelaskan berikut ini (Wahyuni & Ulum, 2025).

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018), pengurangan data melibatkan penjumlahan, pemilihan elemen-elemen utama, serta penekanan pada aspek-aspek penting yang relevan dengan isu penelitian. Hal ini juga mencakup pencarian tema dan polanya, sehingga pada akhirnya memberikan penjelasan yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data di kemudian hari. Dalam proses pengurangan data, akan diarahkan oleh

sasaran yang ingin dicapai dan telah ditetapkan sebelumnya. Pengurangan data juga merupakan proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan wawasan yang mendalam.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan melalui tabel, grafik, diagram alur, pictogram, dan sejenisnya. Penyajian data ini memungkinkan data untuk diorganisir dan disusun dalam pola hubungan, sehingga lebih mudah dimengerti. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, data bisa disajikan dalam bentuk ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lainnya, tetapi yang paling umum digunakan adalah teks naratif. Dengan menyajikan data cara ini, informasi akan lebih teratur dan lebih mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah akhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Sugiyono menyatakan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah ditentukan sejak awal, meskipun mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dijelaskan, masalah serta rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan bisa berubah seiring dengan berlangsungnya penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya tidak ada. Penemuan tersebut bisa berupa

deskripsi atau representasi dari suatu objek yang sebelumnya kurang jelas, sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi lebih terang.

