

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan, yaitu dengan tujuan langsung untuk menggali dan meneliti data yang berkaitan dengan Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Pelanggan di BSI KC Banjarbaru Pada Masa Pandemi COVID-19. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar daripada angka, bertujuan untuk melengkapi deskripsi dengan membuat deskriptif dan analisis Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Pelanggan di BSI KC Banjarbaru selama pandemi COVID-19.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini mengambil studi kasus pada BSI KC Banjarbaru yang beralamatkan JL. Ahmad Yani KM. 35,5, Komet, Banjar Baru Utara, Loktabat Sel., Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70721.

Adapaun alasan penulis dalam memilih lokasi penelitian di BSI KC Banjarbaru karena penulis pernah magang ditempat tersebut sehingga lebih mudah dalam mencari data dan melakukan penelitian, dan karena di masa pandemi ini banyak pihak bank menolak mahasiswa yang ingin melakukan riset, maka dari itu sulit jika mencari lokasi penelitian di tempat lain.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek utama penelitian adalah Karyawan frontliner yaitu Customer Service, Teller dan Security pada Bank BSI KC Banjarbaru.

Objek Penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima *frontliner* terhadap loyalitas nasabah di masa pandemi COVID-19.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu fakta yang masih mentah, mandiri, tidak terorganisir dan belum diolah atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, berupa kumpulan fakta dari suatu peristiwa. Data yang digali dalam penelitian ini adalah Data sebagai informasi atau bukti mengenai suatu fakta yang masih mentah, mandiri, tidak terorganisir dan belum diolah atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, berupa kumpulan fakta dari suatu peristiwa. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara secara online

dengan Karyawan Frontliner yaitu Customer Service 2 orang, Teller 1 orang, dan Security 1 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Bank BSI KC Banjarbaru, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19. Adapun Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan yaitu orang yang dapat memberikan informasi secara langsung berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, jurnal dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Bank BSI KC Banjarbaru yang berhubungan dengan data yang digali.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan baku untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk memudahkan pengumpulan data dan untuk mendapatkan fakta-fakta yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, penulis menggunakan teknik wawancara online dan dokumentasi.

- a. Wawancara online adalah percakapan dengan tujuan tertentu oleh dua pihak dengan menggunakan media sosial seperti whatsapp, yaitu pewawancara sebagai penanya/penanya dan yang diwawancarai sebagai penjawab pertanyaan. Secara umum ada 2 metode wawancara yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang telah dirumuskan dengan jelas, sedangkan pewawancara tidak terstruktur tidak

menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur.

- b. Dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian ini, pengumpulan diperoleh dari data dan dokumen, seperti data tentang cara penerapan Frontliner Excellent Service terhadap Loyalitas Pelanggan di BSI KC Banjarbaru selama Pandemi COVID-19.

F. Teknik Pengolahan Data

a. Teknik Pengolahan Data

1) *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansi dengan data lain. Pada penelitian ini peneliti melakukan proses editing hasil data wawancara online dan dokumen terkait Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19.

2) *Classifying* (klasifikasi)

Pengklasifikasian adalah proses pengelompokan semua data baik dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, maupun dokumen yang diperoleh dari subjek penelitian. Semua data yang diperoleh dibaca dan dipelajari secara mendalam, kemudian diklasifikasikan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh mudah dibaca dan dipahami. Serta memberikan informasi yang objektif yang dibutuhkan oleh peneliti. Kemudian data tersebut diseleksi pada bagian-bagian yang memiliki kesamaan berdasarkan data yang diperoleh saat wawancara dan dari dokumen.

3) *Verifying* (verifikasi)

Verifikasi adalah proses pengecekan data dan informan yang diperoleh dari lapangan agar keabsahan data tersebut dapat diketahui dan digunakan dalam penelitian.

4) *Concluding* (kesimpulan)

Selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, yang merupakan langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan ini nantinya akan menjadi data yang berkaitan dengan objek penelitian itu sendiri. Hal ini disebut dengan *concluding*, yaitu kesimpulan dari proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya yaitu editing, klasifikasi, dan verifikasi.

b. Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan data dengan cara mempelajari data tersebut kemudian menyeleksi data yang telah terkumpul untuk menemukan data mana yang penting untuk diteliti, yaitu analisis data adalah proses merinci secara formal upaya untuk menentukan tema dan merumuskan ide-ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai upaya untuk memberikan bantuan pada tema-tema dan ide-ide. Dimana data yang diperoleh dari wawancara, dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga dapat terlihat hubungan antar relasi lainnya, dengan demikian dapat diketahui Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19”.

b. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditentukan dalam metode penelitian yaitu melalui wawancara, dan dokumentasi.

c. Tahapan Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan digali dan dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mengolah data dengan menggunakan teknik editing, yaitu mengedit data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen, dan mengklasifikasikan data yang kemudian diteliti, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan.

d. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah, langkah selanjutnya adalah analisis data, dimana data diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar hubungan antara yang satu dengan yang lain.

e. Tahapan Penyusunan Akhir

Pada tahap ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan terlebih dahulu berkonsultasi dengan pembimbing satu dan dua. Selanjutnya disusun dalam bentuk Skripsi.