

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis mengenai suatu fenomena. Pendekatan ini digunakan oleh peneliti untuk memahami cara pandang objek penelitian yang tidak dapat dijelaskan dalam bentuk angka atau statistik. Beberapa faktor yang meyakinkan peneliti dalam memilih metode penelitian kualitatif meliputi:

1. Data dan informasi yang diperoleh melalui metode penelitian kualitatif bersifat alamiah.
2. Peneliti menjadi instrumen utama dalam metode penelitian kualitatif.
3. Data yang dikumpulkan dicatat secara rinci mengenai pertanyaan yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (1997) seperti yang diutarakan oleh Ruslan (2008:214-215), metode penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau pendekatan kuantitatif lainnya. Metode penelitian kualitatif ini dapat diterapkan untuk mengeksplorasi aspek-aspek kehidupan masyarakat, aspek sejarah, perilaku, fungsi organisasi, peristiwa khusus, gerakan sosial, dan dinamika hubungan kekerabatan dalam konteks keluarga (Ruslan, 2008:214-215).

Beberapa faktor yang memberikan keyakinan kepada peneliti dalam memilih metode penelitian kualitatif mencakup:

1. Data dan informasi yang diperoleh melalui metode penelitian kualitatif bersifat alamiah.
2. Peneliti menjadi instrumen utama dalam metode penelitian kualitatif.
3. Data yang dikumpulkan dicatat secara rinci mengenai pertanyaan yang dianggap relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai desain penelitian. Data akan dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap interaksi antara frontliner, wawancara dengan frontliner, serta analisis terkait pelatihan komunikasi.

3.2 Objek Penelitian

Menurut Husein Umar (2013:18), objek penelitian merujuk pada apa atau siapa yang menjadi pusat perhatian penelitian, kapan dan di mana penelitian tersebut dilakukan, serta aspek-aspek lain yang dianggap relevan. Objek penelitian memberikan gambaran dan menjadi sasaran untuk mengumpulkan data dan informasi. Pemilihan objek penelitian yang tepat akan membantu peneliti dalam menentukan fokus penelitian. Objek penelitian tidak hanya mencakup lingkungan atau individu tertentu, melainkan juga memengaruhi semua faktor yang ada dalam penelitian. Selain itu, objek penelitian juga merupakan isu yang menjadi subjek penelitian itu sendiri. Objek penelitian Subyek Perhatian Komunikasi Nonverbal Dalam membangun Komunikasi Efektif (Studi Kasus Pada Bank Central Asia Batam). Studi Kasus Studi Kasus Antar Frontliner Bank Central Asia Batam

3.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian yaitu Dampak Ekspresi Wajah dan Gerakan Tubuh terhadap Kinerja Komunikasi Frontliner BCA Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh, pada efektivitas komunikasi frontliner BCA Batam. Komunikasi nonverbal berperan penting dalam membentuk kesan, menjelaskan pesan, dan membangun hubungan interpersonal yang sukses. Melalui pendekatan studi kasus terhadap frontliner BCA Batam, penelitian ini akan meneliti dampak ekspresi wajah dan gerakan tubuh mereka terhadap persepsi dan pemahaman nasabah serta kualitas keseluruhan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan mencakup observasi langsung, wawancara, dan analisis konten terhadap interaksi antara frontliner dan nasabah. Diharapkan hasil penelitian akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya komunikasi nonverbal dalam konteks layanan frontliner, serta memberikan rekomendasi kepada manajemen BCA Batam untuk meningkatkan kualitas komunikasi mereka.

3.4 Informan

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang akan dipilih dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Informan Utama (Key Informant): Informan utama dalam penelitian ini bisa menjadi seorang manajer tingkat atas atau ahli dalam bidang komunikasi di Bank Central Asia (BCA) Batam. Mereka dapat memberikan wawasan mendalam tentang kebijakan, praktik, dan strategi komunikasi nonverbal di bank tersebut.

2. Frontliner BCA Batam: Frontliner di BCA Batam, seperti customer service, teller, atau staf pelayanan lainnya, dapat menjadi subjek penelitian yang penting. Mereka akan memberikan wawasan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan komunikasi nonverbal dalam interaksi sehari-hari dengan nasabah.

Dengan karakteristik tersebut, berikut daftar nama informan pada penelitian ini:

Tabel 2. 3 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Feri Aspian	Kepala Layanan Frontliner BCA KCU Batam
2.	Dio Bagus	Customer Service BCA KCU Batam
3.	Binton	Teller BCA KCU Batam
4.	Ahmadi	Security Banking Hall Bca KCU Batam

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian skripsi tentang " Komunikasi Nonverbal Dalam Membangun Komunikasi Efektif (Studi Kasus Pada Frontliner Bank Central Asia Batam) ", pengumpulan data dari informan dan responden dapat melibatkan

berbagai teknik pengumpulan data yang relevan. Peneliti menggunakan dua teknik dalam pengumpulan data, yaitu wawancara dan observasi partisipatif pasif. Wawancara merupakan suatu bentuk obrolan yang memiliki tujuan tertentu. Dalam obrolan ini, terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pewawancara yang menyajikan berbagai pertanyaan dan responden yang memberikan tanggapan serta jawaban terhadap pertanyaan tersebut. Wawancara terstruktur digunakan oleh peneliti untuk memungkinkan pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan guna mencari jawaban terhadap hipotesis yang telah dirumuskan dengan cermat. Observasi Partisipatif Pasif juga menjadi teknik yang digunakan oleh peneliti, di mana hal ini melibatkan pengumpulan data melalui pengamatan atau pemantauan terhadap objek yang sedang diteliti. Afifudin dan Saebani (2018:134) dalam bukunya tentang metode penelitian kualitatif menjelaskan bahwa tujuan dari observasi ini adalah untuk lebih memahami hasil dari wawancara. Observasi dilakukan terhadap subjek yang berinteraksi dengan peneliti, serta terhadap segala hal yang relevan dengan penelitian guna memperoleh data tambahan.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk interaksi komunikasi antara peneliti dan informan, bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti menyiapkan serangkaian pertanyaan yang informan akan jawab. Dalam penelitian ini, digunakan teknik wawancara tidak terstruktur, yang juga dikenal sebagai wawancara mendalam. Teknik ini dimanfaatkan untuk menyelidiki permasalahan dengan cermat dan secara terbuka. Dalam wawancara ini, tidak ada urutan

pertanyaan yang baku karena setiap pertanyaan dapat berubah selama wawancara dan disesuaikan dengan kebutuhan informasi dan data yang diinginkan. Melakukan wawancara dengan frontliner di Bank Central Asia (BCA) Batam dapat memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman dan praktik komunikasi nonverbal mereka. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon/video call. Pertanyaan dapat berkisar dari penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, hingga pengalaman dalam berkomunikasi dengan nasabah.

2. Observasi

Observasi adalah cara penelitian yang melibatkan pengamatan langsung oleh peneliti terhadap suatu kegiatan yang sedang berlangsung atau pada tahap tertentu. Metode observasi digunakan dengan maksud untuk menghimpun data dan informasi yang diperlukan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memanfaatkan jenis observasi partisipan, Dapat melakukan observasi langsung dengan berpartisipasi dalam situasi kerja frontliner di BCA Batam. Ini akan memungkinkan untuk mengamati komunikasi nonverbal secara real-time, seperti bagaimana frontliner berinteraksi, ekspresi wajah mereka, dan isyarat nonverbal lainnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi juga berperan sebagai pengumpulan bukti dan keterangan yang dapat memperkuat penelitian.

Tabel 2. 5 Pedoman Observasi

No .	Pedoman Observasi	Waktu/Tanggal Observasi	Data yang diperoleh
1	Pengamatan aktifitas sehari-hari	18 Agustus 2023	Data Teknis Komunikasi Nonverbal
2	Pengamatan terhadap Efektif penggunaan Komunikasi nonverbal didalam pelayanan kepada nasabah	22 September 2023	Data kegiatan dan data-data Komunikasi nonverbal menjadi salah satu strategi yang digunakan untuk membangun komunikasi efektif terhadap para nasabah dan memahami terkait simbol – simbol yang dilakukan dalam bertransaksi
3	Pengamatan kegiatan diskusi mengenai Komunikasi nonverbal terhadap penilaian nasabah kepada Bank Bca Kcu Batam	20 Oktober 2023	Data Strategi Komunikasi dan sesi diskusi untuk terus meningkatkan pelayanan dan membangun citra positif

3.6 Metode Analisis

Peneliti mengadopsi teknik analisis data berdasarkan Miles and Hubberman yang diacu oleh Qodir dalam (Iii et al., 1993). Metode analisis kualitatif dengan pendekatan studi kasus adalah pendekatan yang mendalam dan terperinci untuk memahami fenomena tertentu dalam konteks yang sesungguhnya. Metode ini umumnya digunakan untuk mengeksplorasi aspek yang kompleks dan mendalam dari subjek penelitian yang spesifik. Metode analisis kualitatif dengan pendekatan

studi kasus sangat cocok untuk menyelidiki konteks yang kompleks dan mendalam. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi fenomena tertentu dengan detail dan memberikan wawasan yang mendalam dalam pemahaman tentang subjek penelitian. Teknik analisis data ini khususnya diterapkan dalam metode penelitian kualitatif dan melibatkan beberapa tahapan, yakni:

3.6.1 *Collecting Data* (Pengumpulan Data)

Pada langkah ini, peneliti menghimpun data observasi, wawancara, studi pustaka, dan observasi.

3.6.2 *Data Reduction* (Pengurangan Data)

Dari semua data yang dikumpulkan sebelumnya terhadap penggunaan Komunikasi nonverbal didalam pelayanan kepada nasabah data yang diambil sesuai penelitian.

3.6.3 *Data Display* (Penampilan Data)

Pada tahap ini, peneliti merangkum data yang telah dipilih sebelumnya ke dalam suatu laporan yang dirancang secara sistematis, bertujuan untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman. Dalam kerangka penelitian ini, peneliti menyajikan data melalui kutipan hasil wawancara dengan informan dan responden.

3.6.4 *Conclusion* (Menarik Kesimpulan)

Informasi mengenai kegiatan dan sosialisasi program, yang merupakan bagian dari strategi komunikasi, telah dijelaskan sebelumnya. Dari data ini, kesimpulan ditarik, dan akhirnya, hasil akhir dari penelitian ini diperoleh.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan, maka peneliti perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut:

3.7.1 Uji *Credibility*

Uji kredibilitas adalah suatu proses yang dilakukan untuk memeriksa dan memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan yang tinggi. Untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini sesuai dengan realitas lapangan, penggunaan teknik triangulasi dan perluasan periode waktu diimplementasikan. Dengan menerapkan pendekatan triangulasi dari berbagai sumber dan memperpanjang periode penelitian, kepercayaan terhadap kredibilitas penelitian dapat ditingkatkan, serta meyakinkan bahwa temuan penelitian dapat diandalkan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai triangulasi sumber dan perpanjangan waktu:

1. Triangulasi Sumber

Pendekatan triangulasi melibatkan pemanfaatan berbagai sumber data, metode, atau peneliti yang berbeda untuk menguji kesesuaian dan keandalan hasil penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memastikan bahwa temuan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber atau metode saja, melainkan diperkuat oleh variasi yang ada.

2. Perpanjangan waktu

Pemanjangan periode waktu merupakan upaya untuk memperpanjang durasi

penelitian, baik pada tahap pengumpulan data maupun analisis, dengan tujuan untuk menjamin keabsahan dan keandalan hasil penelitian. Dengan memberikan waktu yang memadai, peneliti dapat mengakses data yang lebih menyeluruh dan mendalam, serta melakukan analisis yang lebih teliti. Perpanjangan waktu memberikan peluang kepada peneliti untuk menguraikan temuan dengan lebih baik. Peneliti menggunakan teknik triangulasi data sebagai cara untuk menilai keabsahan data. Menurut Paton seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2012:333), triangulasi adalah metode pemeriksaan keabsahan data yang melibatkan penggunaan data tambahan dari sumber yang berbeda, sehingga sesuai dengan kebutuhan untuk variasi pemeriksaan dan perbandingan dengan data lainnya. Moleong menyatakan bahwa data yang diperoleh dari penelitian harus dapat dipertanggungjawabkan melalui proses validasi kebenarannya. Adapun langkah yang akan dilakukan yaitu (Gunawan, 2016: 219) :

1. Menilai konsistensi antara hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh dari wawancara.
2. Mengontraskan pernyataan yang dibuat secara umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara pribadi.
3. Mengevaluasi keselarasan antara apa yang diceritakan oleh orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang terus-menerus diungkapkan.
4. Membandingkan kondisi dari sudut pandang seseorang dengan beragam pendapat dan pandangan, termasuk pandangan umum, individu berpendidikan menengah atau tinggi, dan pandangan yang berbeda dari pemerintah.

5. Menilai kesesuaian antara hasil wawancara dan informasi yang terdapat dalam dokumen yang ada.

3.7.2 Uji *Transferability*

Sugiyono (2015: 376) menjelaskan bahwa uji transferabilitas (*transferability*) adalah teknik untuk menguji validitas eksternal didalam penelitian kualitatif. Uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel itu diambil. Nilai transfer berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam situasi yang berbeda. Bagi peneliti naturalistik, kegunaan nilai transfer tergantung pada penerapannya dalam konteks dan situasi sosial yang berlainan. Walaupun demikian, peneliti tidak dapat memberikan jaminan terkait dengan validitas eksternal.

3.7.3 *Dependability dan Confirmability*

1. Dependability

Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian ini, penulis melakukan audit terhadap semua kegiatan, termasuk pemilihan permasalahan, pengumpulan data lapangan, penentuan sumber data, analisis data, pengujian keabsahan data, hingga pembuatan kesimpulan. Melalui proses audit ini, penulis memastikan bahwa setiap tahap penelitian terdokumentasi secara rinci dan dapat diverifikasi.

2. *Confirmability*

Pengujian confirmability dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang.

3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Bank Central Asia Cabang Btam. Kantor Jl. Raja Ali H. No.18, Sei Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432 dilaksanakan dalam kurun waktu 7 bulan terhitung dari bulan Juni 2023 sampai Desember 2023 Adapun jadwal penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 2. 6 Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian 2023							
		J u n i	J u l i	A g t	S e p t	O k t	N o v	D e s	J a n
1.	Perumusan judul								
2.	Seminar Proposal								
3.	Perbaikan Proposal								
4.	Observasi								
5.	Pengambilan Data								

6.	Penyusunan Laporan								
7.	Pengajuan Bab 4 dan 5 dan Jurnal Penelitian								
8.	Upload Jurnal Penelitian								
9.	Seminar hasil dan perbaikan								