

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian yang berjudul strategi komunikasi interpersonal *frontliner* Bank Central Asia dalam meningkatkan *Branch service quality* menggunakan penelitian kualitatif, metode ini merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode kualitatif ini meneliti kondisi objek secara alamiah, data yang dihasilkan oleh penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pengamatan fenomena tertentu dengan menghasilkan data analisis deskriptif yang bersifat naratif. Data kualitatif terbagi menjadi 2 yaitu data kualitatif empiris dan data kualitatif bermakna. Data kualitatif empiris merupakan data yang sebenarnya tanpa pemberian makna sementara, data kualitatif bermakna Adalah data yang sebenarnya dan diberimakna. (Prof Sugiono : 2018 hal 9) Pada penelitian ini data yang dihasilkan merupakan data kualitatif bermakna karena peneliti mencari tahu lebih dalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh *frontliner* BCA KCP Majalaya.

Terdapat 3 proses pada penelitian kualitatif yang pertama Adalah tahap deskripsi yaitu peneliti baru melihat, mendengar, dan merasakan segala sesuatu yang ada di lapangan secara umum. Selanjutnya adalah tahap reduksi setelah peneliti mendapatkan data yang banyak pada tahap deskripsi, peneliti mulai melakukan penyaringan atau mengurangi data yang kurang relevan untuk keperluan penelitian. Yang terakhir adalah tahap seleksi yaitu proses analisis di mana peneliti melakukan penguraian yang lebih mendalam terhadap fokus yang sudah dipilih.

Studi Kasus, merupakan strategi penelitian yang mendalam terhadap suatu program, peristiwa, kegiatan, proses, atau kelompok individu tertentu. Nurrisa & Hermina, 2025:3 menyebutkan bahwa dalam strategi ini, kasus yang diamati dibatasi secara ketat oleh sekat waktu dan aktivitas. Peneliti bertugas mengumpulkan data secara komprehensif dengan memanfaatkan berbagai macam teknik pengumpulan data dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Pendekatan

iniilah yang dipilih oleh peneliti untuk membedah strategi komunikasi interpersonal *frontliner* di BCA KCP Majalaya secara utuh.

Peneliti memilih metode kualitatif dalam penelitian ini karena ingin menggali dan mengamati fenomena langsung di lokasi kejadian mengenai strategi komunikasi interpersonal para *frontliner*, peneliti ingin lebih memahami cara para *frontliner* menyusun pesan, dan mengatasi hambatan komunikasi hingga akhirnya mampu menghasilkan pelayanan prima dalam kualitatif ini juga bertindak sebagai alat pengumpul data utama melalui proses observasi langsung dan wawancara mendalam.

3.1.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, penentuan paradigma dan pendekatan penelitian melandasi cara pandang peneliti terhadap suatu fenomena, pada penelitian strategi komunikasi interpersonal *frontliner* di lingkungan kerja PT Bank Central Asia Tbk KCP Majalaya, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif.

3.1.1.1 Paradigma

Secara etimologis, istilah paradigma berasal dari bahasa Yunani, yaitu *paradeigma*, yang memiliki arti sebagai model, pola, atau contoh. Menurut Destalia, 2021:48 paradigma pertama kali dipopulerkan oleh seorang filsuf sains bernama Thomas Kuhn. Kuhn mendefinisikan paradigma sebagai suatu landasan berpikir, seperangkat keyakinan, atau kesepakatan bersama di antara para ilmuwan mengenai bagaimana suatu fenomena atau masalah harus dipandang, didekati, dan dipecahkan. Selaras dengan pemikiran tersebut, paradigma dapat diartikan sebagai kacamata atau sudut pandang mendasar yang digunakan oleh peneliti untuk melihat, memahami, dan menginterpretasikan kompleksitas realitas dunia nyata. Paradigma bertindak sebagai pemandu arah (*guide*) yang menentukan apa yang harus diamati, bagaimana cara mengamatinya, serta bagaimana temuan di lapangan harus dimaknai.

Pada penelitian ini paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme yang memandang bahwa realitas sosial merupakan hasil dari pemaknaan individu melalui interaksi (Lailatul Silvyah, 2024 hal 57). Destalia, 2021:50 Paradigma konstruktivisme merupakan pandangan yang menilai bahwa kebenaran dari suatu realitas sosial merupakan hasil dari konstruksi sosial, sehingga nilai kebenaran tersebut akan selalu bersifat relatif. Di dalam ilmu sosial, paradigma konstruktivisme ini tumbuh sebagai bentuk kritik terhadap paradigma positivisme yang cenderung kaku dalam melihat realitas.

Paradigma konstruktivisme memiliki sifat interpretif yang memandang bahwa setiap individu memiliki kemampuan untuk memaknai realitas sosial secara personal dan unik. Perbedaan penafsiran ini muncul karena adanya latar belakang pengalaman, nilai, dan pemikiran yang berbeda-beda pada setiap individu saat menghadapi suatu fenomena. Dalam prosesnya, individu akan mengandalkan akumulasi pengetahuan serta perspektif yang mereka miliki sebagai landasan dasar untuk mengkonstruksi makna sekaligus menafsirkan realitas yang mereka temui di lingkungan sosialnya.

Alasan paradigma konstruktivisme digunakan pada penelitian ini karena nilai BSQ bukanlah sesuatu yang muncul secara otomatis dari sistem, melainkan hasil dari perasaan dan penilaian pribadi nasabah setelah mereka berhadapan dengan *frontliner*. Selain itu, peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai proses penciptaan makna yang terjadi antara *frontliner* dan nasabah.

3.1.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Studi kasus diadaptasi dari bahasa Inggris, yaitu *case study*. Jika dibedah secara bahasa, kata *case* merujuk pada suatu peristiwa, keadaan, atau kejadian nyata di lapangan. Sementara itu, kata *study* mengandung makna proses belajar, mendalami, memeriksa, serta membedah sesuatu. Melalui penggabungan makna tersebut, metode studi kasus dapat diartikan sebagai sebuah rangkaian proses ilmiah untuk meneliti dan membedah secara mendalam suatu

situasi, peristiwa, ataupun fenomena sosial tertentu yang sedang terjadi di tengah Masyarakat (Ilhami et al., 2024:2).

Sejalan dengan pengertian tersebut Mazzei & Ravazzani, 2021 dalam jurnal *International Journal of Business Communication* hal 17, berpendapat bahwa metode ini bertujuan untuk mengupas, menyingkap, dan memahami secara utuh letak kekhasan serta keunikan karakteristik yang tersembunyi di dalam batasan kasus yang sedang diteliti tersebut. Selanjutnya, Ilhami et al. menjelaskan bahwa metode studi kasus menjadi strategi yang tepat apabila rumusan masalah dalam penelitian berpusat pada pertanyaan "bagaimana" (*how*) atau "mengapa" (*why*). Sesuai dengan pemahaman tersebut maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian studi kasus untuk mendapatkan pengetahuan yang mendalam mengenai bagaimana penerapan strategi komunikasi interpersonal para *frontliner* di lingkungan kerja BCA KCP Majalaya.

Seperti halnya metode penelitian lain, pendekatan studi kasus juga memiliki sisi keunggulan sekaligus kelemahan dalam penerapannya di lapangan. Kedua aspek tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: (Ilhami et al 2024:14)

1. Kelebihan studi kasus, metode ini mampu membongkar hal-hal yang sifatnya sangat spesifik, mendalam, dan mendetail, yang sering kali tidak tersentuh oleh metode penelitian lainnya. Selain itu, studi kasus sangat efektif untuk mengupas makna mendalam di balik suatu fenomena atau masalah sosial sesuai dengan kondisi riil di lapangan tanpa adanya rekayasa. Hasil akhir dari studi kasus tidak hanya menyajikan laporan data yang bersifat kaku dan faktual. Lebih dari itu, metode ini mampu menggambarkan suasana, dinamika, serta pemikiran-pemikiran baru yang kaya, sehingga sangat potensial untuk dikembangkan menjadi bahan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Kekurangan Penelitian Studi Kasus, jika dilihat dari kacamata penelitian kuantitatif, metode studi kasus sering kali dipertanyakan, terutama pada aspek keterandalan (*reliabilitas*), kesahihan (*validitas*), serta kemampuannya dalam menarik kesimpulan umum (*generalisasi*). Dalam proses pengumpulan datanya, studi kasus mengandalkan teknik observasi

yang mengharuskan peneliti untuk hadir dan terlibat langsung di lokasi penelitian. Proses ini mutlak dilakukan agar peneliti bisa menangkap fenomena secara utuh demi mendapatkan keaslian data yang valid.

Berbagai kelebihan dan kekurangan tersebut pada akhirnya menuntut peneliti untuk memilih model pendekatan yang paling sesuai dengan karakteristik masalah yang dihadapi. Studi kasus terbagi ke dalam beberapa jenis yang memiliki fokus, tujuan, dan metode pengambilan data yang berbeda-beda. Pada penelitian digunakan Studi Kasus Observasi, jenis studi kasus ini diterapkan ketika peneliti ingin mengkaji, menganalisis, dan membedah subjek yang berupa benda fisik, suatu proses kerja, maupun aktivitas yang sedang berjalan. Karakteristik utama dari studi kasus observasi adalah adanya keharusan bagi peneliti untuk terjun langsung ke lokasi penelitian secara aktif demi mengumpulkan data-data riil yang dibutuhkan.

Pendekatan studi kasus observasi dipilih karena peneliti ingin mengkaji, menganalisis, dan membedah secara langsung strategi komunikasi yang diterapkan oleh *frontliner* BCA KCP Majalaya, selain itu fokus penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" penerapan strategi komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh para *frontliner*, selanjutnya studi kasus adalah adanya keunikan atau kekhasan tertentu pada objek yang diteliti yang tidak dimiliki oleh tempat lain.

Dalam penelitian ini, BCA KCP Majalaya merupakan kantor cabang dengan transaksi yang sangat padat setiap harinya tetapi dengan nasabah yang banyak dan beragam cabang tersebut meraih nilai BSQ sempurna (5.00), selain itu KCP Majalaya juga menjadi pemenang Top 3 BSQ di tingkat Kantor Cabang Utama (KCU) Soekarno Hatta diantara 12 cabang pembantu lainnya, serta masuk sebagai nominator KCP Terbaik dalam ajang BCA Award dengan peserta seluruh kantor cabang seindonesia.

3.1.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu atau pihak yang menjadi narasumber utama dan pemberi informasi kunci yang dituju oleh peneliti dalam proses pengambilan data (Ginanjari D, 2023:69). Dalam penelitian ini, subjek tersebut mencakup para *frontliner* yang terlibat langsung dalam interaksi pelayanan. Sementara itu, objek penelitian didefinisikan sebagai fenomena, masalah, atau area tertentu yang menjadi pusat perhatian dan fokus utama dari seluruh rangkaian penyelidikan ilmiah. Objek dalam konteks ini adalah strategi komunikasi interpersonal yang dijalankan *frontliner* guna mencapai target kualitas layanan perbankan yang optimal.

Terdapat dua narasumber dalam penelitian ini yaitu Informan atau narasumber adalah individu yang memberikan keterangan, data, maupun fakta secara langsung melalui proses wawancara guna memenuhi kebutuhan informasi terkait objek yang sedang dikaji, selain itu ada narasumber kunci (*key informant*) sebagai narasumber pendukung yang juga memiliki pengetahuan tentang masalah yang diteliti, dan memberikan perspektif tambahan guna melengkapi keutuhan data.

1. Informan (Narasumber), Pada penelitian ini narasumber yang akan memberikan keterangan, data, maupun fakta adalah para *frontliner* Bank Central Asia (BCA) KCP Majalaya yang terdiri atas: Arif Ridwan sebagai *Customer service officer* (CSO), Fajar Mahendra sebagai Satpam, terakhir. Peneliti memilih mereka sebagai subjek penelitian karena posisi mereka sebagai garda terdepan atau *frontliner* yang paling pertama ditemui oleh nasabah dan melakukan interaksi, maka dari itu mereka memiliki pengaruh besar untuk meningkatkan nilai *Branch service quality* (BSQ).
2. Narasumber Kunci, Selain subjek utama, peneliti juga akan melakukan wawancara pada narasumber kunci yaitu Dea Puspita selaku Kepala KCP BCA Majalaya, Asep Jaenudin selaku Kepala Bagian unit CSO dan Teller, juga Refti Eva sebagai PIC BSQ KCU Soekarno Hatta Narasumber kunci ini memiliki informasi atau data yang lebih detail terhadap objek yang diteliti.

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian

No	Nama Narasumber	Jabatan	Alasan dijadikan narasumber
1	Arif Ridwan 	<i>Frontliner</i>	Sebagai <i>frontliner</i> dengan masa kerja >3 tahun dan sudah menjadi karyawan tetap
2	Fajar Mahendra 	Satpam	Sebagai koordinator yang memimpin tim satpam, menegakkan prosedur standar (SOP)
3	Asep Jaenudin 	Kepala Bagian CSO & Teller	Sebagai kepala bagian CSO sekaligus teller yang ditempatkan di KCP Majalaya > 10 tahun
4	Dea Puspita Lesmi 	KKCP Majalaya	Sebagai kepala cabang kantor pembantu Majalaya yang memimpin operasional cabang
5	Rita Nurasipah 	Senior PIC BSQ KCU	Bertugas memantau, mengoreksi dan menguji layanan <i>frontliner</i> KCP dibawah naungan KCU Soekarno Hatta agar sesuai SOP.

Sumber : Olahan Peneliti (2026)

3.1.3 Teknik pengumpulan data

Pada penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi

3.1.3.1 Wawancara

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data untuk dapat melihat masalah yang ingin di teliti Prof. Dr. Sugiyono, (2013 :138). Teknik wawancara digunakan karena menggunakan pendekatan kualitatif maka peneliti harus mencari informasi secara jelas dan mendalam kepada narasumber untuk mencari data dan fakta yang dibutuhkan peneliti. Menurut (Dwi Astina et al., 2024:30), wawancara adalah komunikasi yang dilakukan dengan berhadapan langsung maupun menggunakan media secara verbal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi

Menurut Putri & Murhayati, 2025:5, Dalam pendekatan kualitatif, wawancara dapat diartikan sebagai sebuah proses interaksi komunikasi dua arah yang melibatkan setidaknya dua orang atau lebih secara sadar dan sukarela, di mana alur percakapan antara pihak yang terlibat sengaja diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan ilmiah yang telah ditetapkan sebelumnya. Agar proses penggalian data dapat membongkar makna secara mendalam, wawancara kualitatif menuntut adanya rasa saling percaya (*trust*) yang kuat antara peneliti dan informan sebagai landasan utama dalam memahami fenomena yang diteliti.

Pada saat proses wawancara idealnya direkam karena dokumentasi audio tersebut mampu memberikan nilai tambah yang akurat. Rekaman pembicaraan bukti di lapangan yang dapat meminimalkan risiko terjadinya salah penafsiran atau bias informasi oleh peneliti. Menurut Hidayat & Ferbiyanti 2025:7 terdapat beberapa model wawancara yang biasa diterapkan dalam penelitian kualitatif, yang dibedakan berdasarkan tingkat fleksibilitasnya yaitu:

1. Wawancara terstruktur, yang digunakan ketika peneliti telah mengetahui dengan pasti jenis informasi spesifik yang ingin digali dari lapangan. Pada model ini, peneliti telah menyiapkan instrumen riset berupa daftar pertanyaan tertulis formal yang bahkan pilihan alternatif jawabannya pun telah disediakan, sehingga setiap informan akan menerima stimulus

pertanyaan yang sama persis untuk kemudian dicatat hasilnya secara seragam.

2. Wawancara semiterstruktur, yang pelaksanaannya jauh lebih fleksibel karena bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Melalui model ini, pihak yang diwawancarai diberikan keleluasaan penuh untuk mengutarakan pendapat, sudut pandang, serta ide-ide personal mereka secara mendalam, sementara peneliti berkewajiban untuk mendengarkan secara saksama sekaligus mencatat setiap poin penting yang diutarakan.
3. Wawancara tidak berstruktur, yang sifatnya sangat bebas dan mengalir seperti percakapan sehari-hari karena peneliti tidak mengandalkan pedoman pertanyaan yang disusun secara sistematis maupun kaku. Perbedaan mendasar antara model tidak berstruktur dengan model terstruktur terletak pada kebebasan waktu mengajukan pertanyaan serta kelonggaran dalam memberikan respons. Dalam penerapannya, pertanyaan-pertanyaan baru akan muncul secara spontan di lapangan karena disesuaikan langsung dengan dinamika situasi serta karakteristik unik yang dimiliki oleh informan saat berinteraksi.

Pada tahapan pra-penelitian, peneliti tidak mengadopsi teknik wawancara formal seperti wawancara terstruktur atau semiterstruktur untuk menghimpun data awal mengenai fenomena pelayanan di lapangan, karena peneliti sebagai bagian internal instansi, yakni bertugas sebagai *Customer service officer (CSO)* di BCA KCP Majalaya, ini memudahkan peneliti untuk memperoleh seluruh informasi pra-penelitian secara langsung.



Gambar 3. 1 Wawancara Pra Penelitian

Sumber : Dokumentasi penulis 2026

Dokumentasi pada Gambar 1 di atas merupakan proses wawancara tak bersuruktur pra penelitian dengan *Customer service* BCA KCP Majalaya, seluruh data awal terkait prestasi cabang yang berhasil meraih nilai *Branch service quality* (BSQ) sempurna (5.00) serta menjadi nominator KCP Terbaik dalam ajang BCA Award, didapatkan secara murni dari pengalaman terlibat dan pengamatan langsung tanpa adanya kepura-puraan dari subjek yang diamati. Maka pada penelitian ini metode wawancara yang digunakan adalah Wawancara tidak berstruktur. Wawancara tidak berstruktur merupakan proses interaksi komunikasi yang bersifat bebas, mengalir spontan, dan tidak bersandar pada pedoman pertanyaan yang disusun secara sistematis.

3.1.3.2 Observasi

Teknik Observasi digunakan guna mengamati segala bentuk komunikasi interpersonal yang digunakan oleh *frontliner* di BCA KCP Majalaya secara lebih mendalam agar data yang dikumpulkan valid. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, (2013:203), Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara

langsung di lapangan dengan cara mengamati dan memperhatikan perilaku subjek serta situasi di lokasi penelitian guna memperoleh gambaran fenomena yang nyata.



Gambar 3. 2 Observasi Penelitian

Sumber : Dokumentasi penulis 2026

Melalui proses pengamatan ini, peneliti dapat menangkap informasi secara kontekstual, baik yang berkaitan dengan dimensi waktu, dinamika proses, maupun kondisi riil yang sedang berlangsung di tempat penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa terdapat delapan dimensi penting yang wajib diperhatikan oleh peneliti saat melakukan observasi di lapangan, yaitu, ruang atau tempat (*space*), pelaku (*actor*), kegiatan (*activity*), benda-benda atau alat-alat (*object*), waktu (*time*), peristiwa (*event*), tujuan (*goal*), dan perasaan (*feeling*).

Menurut Putri & Murhayati, 2025:5, dalam praktiknya, metode observasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

1. Observasi Partisipatif (*Participant Observation*), dalam jenis observasi ini, peneliti terlibat langsung dalam aktivitas keseharian dari subjek yang sedang diamati. Proses pengamatan dan keterlibatan peneliti dalam kegiatan operasional di lapangan berjalan secara simultan (bersamaan). Melalui kedekatan ini, peneliti dapat memahami secara mendalam dinamika emosional, suka duka, hingga mendapatkan data yang komprehensif mengenai pola perilaku subjek dalam aktivitas tersebut.

Tujuan utama dari observasi partisipatif adalah untuk memahami fenomena secara alami (*natural setting*) serta menangkap pemahaman konteks yang

tidak mungkin didapatkan oleh pengamat luar (*nonpartisipan*). Berdasarkan tingkat keterlibatannya.

2. Observasi Terang-terangan atau Tersamar (*Overt and Covert Observation*), Pada pendekatan ini, peneliti sejak awal menyatakan secara terbuka (terang-terangan) kepada sumber data atau informan mengenai statusnya yang sedang melakukan riset. Dengan demikian, subjek yang diamati mengetahui aktivitas dan tujuan keberadaan peneliti dari awal hingga akhir proses pengumpulan data. Namun, pada situasi tertentu, peneliti juga dapat menerapkan teknik pengamatan secara sembunyi-sembunyi (tersamar). Langkah penyamaran ini biasanya diambil untuk mengantisipasi apabila data yang dibutuhkan bersifat sensitif atau rahasia perusahaan. Sebab, jika dilakukan secara terbuka, dikhawatirkan peneliti tidak akan mendapatkan izin untuk melakukan pengamatan atau subjek akan mengubah perilakunya menjadi tidak alami.
3. Observasi Tidak Terstruktur (*Unstructured Observation*), Observasi tidak terstruktur merupakan pengamatan yang dilakukan tanpa adanya rancangan atau pedoman sistematis yang baku mengenai aspek-aspek spesifik apa saja yang harus diamati di lapangan. Di dalam penelitian kualitatif, jenis observasi ini sering kali diandalkan pada tahap awal karena fokus penelitian umumnya masih bersifat makro atau belum mengerucut secara kaku. Peneliti dibiarkan mengamati situasi lapangan secara bebas dan fleksibel untuk menangkap fenomena menarik apa pun yang muncul, yang nantinya akan membantu dalam mempertajam fokus penelitian selanjutnya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif, metode ini dipilih karena peneliti merupakan bagian *internal* dari instansi yang diteliti, yaitu bertugas sebagai *Customer service officer* (CSO) di PT Bank Central Asia Tbk KCP Majalaya. Status peneliti sebagai pekerja di dalam operasional cabang memberikan keuntungan yang besar dalam penelitian kualitatif studi kasus karena mampu menjamin kealamian data (*natural setting*) secara maksimal.



Gambar 3. 3 Observasi penelitian

Sumber : Dokumentasi penulis 2026

Sebagai CSO, peneliti terlibat langsung dalam pelayanan setiap harinya, sehingga tidak hanya melihat proses pelayanan dari sisi pengamat saja, melainkan ikut merasakan langsung bagaimana proses penyusunan pesan, penanganan keluhan, nasabah, hingga penerapan komunikasi interpersonal yang meliputi aspek empati, sikap *suportif*, sikap kesetaraan, sikap keterbukaan dan sikap positif saat melayani berbagai karakteristik nasabah di KCP Majalaya.

3.1.3.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu pengumpulan visual melalui gambar dan audio untuk penguat bukti penelitian, menurut Prof. Dr. Sugiyono, (2013:225) Dokumentasi berupa foto, video atau audio meningkatkan *kredebilitas* sebuah penelitian dan dapat lebih dipercaya. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Menurut Putri & Murhayati, 2025:11, dalam ranah kualitatif, studi dokumentasi bertindak sebagai instrumen pelengkap yang sangat krusial untuk memperkuat validitas data primer yang diperoleh dari

hasil wawancara dan observasi. Teknik ini berfungsi memberikan landasan teoretis yang logis dan rasional guna memperdalam interpretasi peneliti terhadap fenomena yang ditemukan di lapangan.

3.1.4 Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan peneliti melakukan analisis sehingga dihasilkan jawaban dari rumusan masalah penelitian. Menurut (Sugiyono 2020), Analisis data merupakan proses penyusunan data ke dalam kategori-kategori tertentu, penjabaran ke dalam pola-pola interaksi simbolis, hingga perumusan kesimpulan akhir yang dapat dipahami secara jelas baik oleh peneliti maupun pembaca. Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan merupakan analisis data Miles dan Huberman (1984) dikutip dari buku metode penelitian Prof Sugiyono 2020 hal 321 menurutnya, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data yang dikumpulkan sudah mencapai titik jenuh, analisis data tersebut dibagi menjadi 4 bagian berikut:

3.1.4.1 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Sejalan dengan pemikiran Prof. Dr. Sugiyono, (2013). Data yang diperoleh dilakukan sehari-hari sehingga data yang diperoleh banyak dan mencapai titik jenuh, artinya semua wawancara telah memperoleh jawaban yang sama dan tidak kebaruan.

3.1.4.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan hal-hal yang kurang relevan, sehingga peneliti dapat merangkum dan memfokuskan pada temuan pokok yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Reduksi ini digunakan untuk memberikan gambaran secara detail untuk mempermudah peneliti agar tidak keluar dari tujuan penelitian dan memudahkan peneliti selanjutnya (Prof. Dr.

Sugiyono, 2013). Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

3.1.4.3 Penyajian Data

Setelah data direduksi dan dikelompokkan, langkah selanjutnya adalah menyajikan data tersebut ke dalam bentuk yang terstruktur agar mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang paling sering digunakan adalah berbentuk teks naratif. Penulis menyusun dan menarasikan temuan lapangan secara runtut mengenai bagaimana *frontliner* (CSO, Teller, *Security*, dan *Cleaning Service*) di BCA KCP Majalaya menerapkan strategi komunikasi mereka sehari-hari. Penyajian data ini dibuat mengalir untuk menggambarkan gambaran utuh mengapa interaksi pelayanan di sana sangat disukai nasabah hingga sukses memenangkan berbagai penghargaan kinerja pelayanan.

3.1.4.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam model interaktif ini adalah menarik kesimpulan awal berdasarkan data yang sudah dirapikan dan disajikan. Kesimpulan awal ini masih bersifat sementara dan akan terus diuji (verifikasi) seiring bertambahnya bukti-bukti baru yang kuat di lapangan.

Penulis memeriksa kembali keselarasan antara catatan observasi harian dengan transkrip wawancara tidak berstruktur untuk memastikan kebenaran pola yang ditemukan. Jika kesimpulan mengenai bentuk strategi komunikasi interpersonal yang melahirkan nilai BSQ sempurna (5.00) tersebut terbukti valid dan konsisten di lapangan, maka kesimpulan itu akan diangkat sebagai kesimpulan final yang sah di dalam laporan skripsi ini.

3.1.5 Keabsahan Data dan Hasil Penelitian

Untuk menguji data yang peneliti kumpulkan absah dan dapat dipercaya, maka digunakanlah triangulasi data, menurut (Jenny Prawira, 2021) Triangulasi ini bertujuan untuk menguji tingkat kepercayaan data dengan cara menyilangkan berbagai sudut pandang, baik melalui perbedaan teknik pengumpulan data, sumber informan, maupun waktu pengambilan data.

Terdapat empat kategori triangulasi yang berfungsi sebagai teknik pengujian, yaitu triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori. Penelitian ini secara khusus menerapkan triangulasi sumber untuk memverifikasi akurasi informasi yang diperoleh melalui berbagai instrumen dan rentang waktu penelitian (Jenny Prawira, 2021). Triangulasi sumber yang digunakan akan memberikan bukti bahwa informasi yang ada pada penelitian kualitatif ini absah dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh selalui observasi dan wawancara dengan pernyataan narasumber primer (*frontliner*) dan narasumber sekunder (Kepala Cabang & Nasabah), juga membandingkan pernyataan narasumber dengan berbagai khalayak, lalu membandingkan dari berbagai sudut pandang dan terakhir membandingkan dengan dokumen yang relavab, contoh rekaman audio, video, gambar, dan lain-lain (Damayanti Bunga, 2024)

3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalaya yang berlokasi di Jl. Raya Laswi No.212 A, Majalaya, Kec. Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40382. BCA KCP Majalaya merupakan unit layanan perbankan yang memiliki aktivitas transaksi sangat padat karena melayani nasabah dari berbagai kecamatan di wilayah Bandung Timur.

Sebagai bagian dari lembaga perbankan swasta terbesar di Indonesia, KCP Majalaya berkomitmen menjalankan tata nilai perusahaan yang mencakup *satisfaction, time, explanation, focus, solution* dalam setiap aspek layanannya. Meskipun dihadapkan pada beban operasional yang tinggi dan volume nasabah

yang besar, BCA KCP Majalaya menunjukkan performa kualitas layanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari pencapaian nilai *Branch service quality (BSQ)* yang berhasil meraih skor 5.00 pada periode Agustus 2025, yang dikategorikan sebagai tingkat pelayanan "Sangat Puas". Realitas ini menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti karena keberhasilan menjaga standar kualitas layanan yang tinggi di tengah kesibukan transaksi yang padat sangat bergantung pada kemahiran komunikasi interpersonal *frontliner*.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini fokus pada bagaimana strategi komunikasi *interpersonal* yang diterapkan oleh para *frontliner* di KCP Majalaya mencakup *Customer service officer (CSO)*, Teller, Satpam, hingga *cleaning service* dalam meningkatkan nilai *BSQ*. Konteks yang dikaji dibatasi meliputi *positivisme*, *empathy* dan *supportiviness*.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Cabang PEmbantu Bank Central Asia yang berlokasi Jalan Raya Laswi No.212 A, Majalaya, Kec. Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40382.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terlampir dalam table berikut:

Tabel 3. 2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	November - Maret	April	Mei	Juni	Juli	Keterangan
1	Penyusunan Bab I - III						Minggu ke 3
2	Sidang UP						Minggu ke 1
3	Pelaksanaan Kegiatan Lapangan						Minggu ke 1
4	Penyusunan Bab IV-V						Minggu ke 2
5	Perbaikan						Minggu ke 1

Sumber : Olahan peneliti (2026)

Sidang UP akan dilakukan pada minggu kedua di bulan April 2026, yang di mana tahap selanjutnya adalah pelaksanaan penelitian lapangan pada bulan Mei pada minggu ke 1, lalu peneliti akan melakukan penyusunan bab IV dan Bab V berdasarkan data yang sudah didapatkan di lapangan, dan yang terakhir peneliti akan melakukan penyempurnaan terhadap hasil penelitian yang telah disusun.

