

Melalui komunikasi kelompok kecil (*Micro Group*) komunikator dan komunikan dapat terjadi dialog maupun tanya jawab dan akan menciptakan komunikasi dua arah karena adanya umpan balik yang dilakukan sedangkan melalui komunikasi kelompok besar adalah komunikasi yang dilakukan oleh orang yang jumlahnya banyak contohnya kampanye atau *talighakbar*.³⁴



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

³⁴ Jayanti, Nadia Ayu. 2015. "Komunikasi Kelompok *Social Climber* Pada Kelompok Pergaulan di Surabaya Town Square (Sutos)". *Jurnal E-Komunikasi*. Vol 3, No 2

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode atau langkah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi sebagai acuan untuk melakukan pengolahan dan analisis.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, sehingga sering disebut sebagai metode naturalistik. Obyek alamiah adalah obyek yang apa adanya dan tidak dimanipulasi oleh peneliti.³⁵

Sumber data pada penelitian kualitatif yakni catatan dari hasil wawancara pengalaman individu di lingkungan alamiah tempat penelitian dan catatan hasil observasi. Peristiwa – peristiwa yang terjadi dalam lingkungan penelitian menjadi kajian penelitian kualitatif.³⁶

3.2 Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah pengaduan ATM nasabah Bank Jateng cabang utama tahun 2019-2021. Penetapan tanggal dari unit analisis ini didasarkan pada laporan tahunan customer service bank Jateng periode 2019 – 2021.

3.3 Data Riset

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfabeta, 2006) hal 1.

³⁶ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016) hal 86

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan cara. Bila dilihat dari *setting*, data dikumpulkan dalam kondisi yang alamiah atau tidak dimanipulasi. Bila dari sumber, pengumpulan datanya menggunakan sumber data primer dan sekunder.³⁷

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dibutuhkan oleh peneliti dan langsung dicari oleh peneliti (tidak tersedia dimanapun). Data primer pada penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM Nasabah.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia, baik lewat orang lain maupun berupa dokumen. Dokumen dapat berbentuk tulisan (catatan harian, biografi, peraturan, kebijakan), gambar/foto, atau karya-karya monumental (karya seni, gambar, film) dari seseorang.³⁸ Data sekunder pada penelitian ini adalah laporan pengaduan ATM Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Periode 2019-2021 (1) SK Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank Jateng Cabang Utama (2), Website Bank Jateng (3), Struktur Organisasi Bank Jateng Cabang Utama (4).

3.4 Teknik Pengambilan Data

³⁷ *Ibid*, hlm. 62.

³⁸ *Ibid*, hlm. 82.

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang utama dalam dalam penelitian. Teknik pengumpulan data diperlukan agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara menurut Kartono adalah suatu percakapan yang mengarah pada suatu topik masalah tertentu. Ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka.³⁹

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan 2 informan yang bertugas sebagai Kasie *Customer Service* (Inten Rachmawati) dan *Customer Service* (Imelda Arizona) Bank Jateng Cabang Utama.

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiono merupakan catatan peristiwa lalu yang berbentuk tulisan, buku, gambar atau foto.⁴⁰. Dokumentasi akan dilakukan peneliti pada proses wawancara dengan informan.

3.5 Teknik Analisis Data

³⁹ Imam Gunawan. 2016. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara. hal. 106.

⁴⁰ *Ibid*, hal. 176.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan tiga (3) tahapan dan triangulasi data (penggabungan). Menurut Miles & Huberman menjelaskan tahapan dalam penelitian kualitatif yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi adalah merangkum atau memilah hal-hal penting yang berkaitan dengan tema atau pola penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dalam melakukan pengumpulan data.

b. Pemaparan data

Penyajian data dilakukan untuk meningkatkan pemahaman juga sebagai acuan pengambilan tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Penyajian data dalam bentuk uraian.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan analisis data.

d. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan Teknik pengumpulan data dan sumber yang ada, dengan melakukan Teknik ini sekaligus menguji kredibilitas data.⁴¹

⁴¹ *Ibid*, hlm 330

3.6 Alur Penelitian

