

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.

Jenis penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan perbandingan atau komparatif yang membandingkan siklus manajemen pengetahuan di BSI KC S. Parman 1 dengan 4 tahapan siklus manajemen pengetahuan model wiig, serta menggunakan pendekatan penelitian deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat dia amati. Definisi tersebut lebih fokus pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yaitu data deskriptif kualitatif.

Dengan kata lain, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan berupaya menggali makna dari suatu fenomena atau kejadian. Jenis data kualitatif, informasi yang diperoleh dari informan berupa hasil wawancara, dengan demikian data adalah kalimat yang merupakan pendapat informan. informan yang

dibutuhkan oleh peneliti bukan hanya sekedar tahu dan dapat memberikan informasi, tetapi juga telah menghayati atau memahami keterlibatannya yang cukup lama dengan lingkungan dan kegiatan yang bersangkutan. Oleh sebab itu, informan dipilih secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria.¹

Penelitian kualitatif sebagaimana dinyatakan oleh pengertian diatas membuka peluang lebih besar terjadinya hubungan langsung antara peneliti dan responden. Penelitian ini berusaha mengungkapkan fenomena yang tengah terjadi mengenai Siklus manajemen pengetahuan dalam peningkatan kualitas pelayanan *customer service* di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC Bengkulu S Parman 1).

B. Sumber Data

Ada dua jenis data berdasarkan sumbernya yang umumnya digunakan dalam penelitian, yaitu data primer dan data sekunder.

¹ Amirotun Sholikhah, —Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Komunikan*, Vol. 10 No. 2, 2016, hlm. 349 .

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data dari hasil informasi yang didapat dari seseorang tentang masalah yang sedang diteliti oleh seseorang peneliti (sumber informan). Baik berupa orang, barang, binatang, atau lainnya yang menjadi subjek subjek penelitian.² Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama atau asli. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari *divisi customer service*, *supervisor* layanan yang terkait langsung dalam proses pengelolaan pengetahuan dan Nasabah di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman 1).

b. Data Sekunder

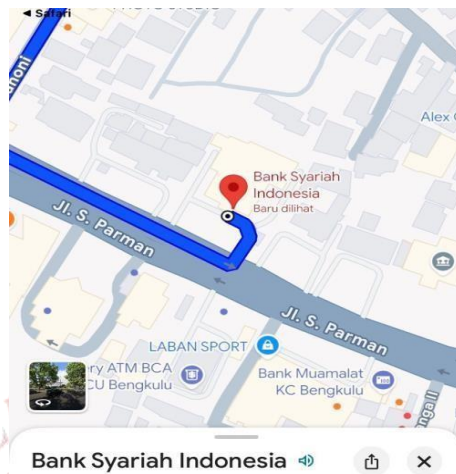
Data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada dalam hal data diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder adalah ragam kasus baik berupa orang, barang, binatang, atau

² TitinPramiyati, Jayanta, Yulnelly, —Peran Data Primer pada Pembentukan Skema Konseptual yang Faktual (Studi Kasus : Skema Konseptual Basisdata Simbumil, *Jurnal Simentris*, Vol.8 No.2 2017, hlm. 679.

lainnya yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian . Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar dan lainnya sehingga lebih informatif oleh pihak lain. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan menggunakan data yang diperoleh dari situs resmi Bank Syariah Indonesia, artikel media, dan platform ulasan digital seperti *Google Review*, yang menunjukkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman1)

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat yang diambil dalam penelitian ini adalah di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman 1) Waktu melaksanakan penelitian disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditetapkan yaitu 10 September – 10 Oktober 2025.



Source: Google Maps.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang dapat meneruskan atau memberikan data mengenai keabsahan dan situasi yang terjadi di lapangan.³

Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-ciri Dalam penelitian kualitatif, informan atau manusia yang dijadikan sumber informasi haruslah sesuai kriteria tertentu agar fokus masalah yang dicari dapat dipecahkan dan ditemukan. Proses menggali informasi atau mengamati oleh

³ Diam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 103.

seorang informan, tentu kualitas data yang didapat bergantung dari kualitas pribadi informan itu sendiri, karena hal itu akan menentukan keabsahan data. Berikut beberapa kriteria informan dalam penelitian ini antara lain :

1. Sehat jasmani dan rohani
2. Berada di daerah yang diteliti
3. Mengetahui kejadian/permasalahan
4. Bisa berargumentasi dengan baik
5. Merasakan dampak dari kejadian/permasalahan
6. Terlibat langsung dengan permasalahan

Dalam hal ini peneliti menggunakan *Purposive Sampling* (Sampel Bertujuan) peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Informan diambil dari divisi *customer service*, supervisor layanan yang terkait langsung dalam proses pengelolaan pengetahuan, dan nasabah di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman 1).

Subjek utama dalam penelitian ini adalah pegawai

Customer Service di BSI KC S. Parman 1 Bengkulu yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada nasabah. Informan pendukung meliputi supervisor layanan serta nasabah sebagai pihak yang merasakan langsung dampak kualitas pelayanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman terhadap aktivitas pelayanan

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang sering digunakan oleh para peneliti dengan jenis penelitian kualitatif diantaranya adalah:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Pada teknik ini dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang didasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa

menggunakan manipulasi apapun, tujuan dari observasi adalah deskripsi.

Observasi dilakukan secara non-partisipan terhadap aktivitas pelayanan *Customer Service*, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, tetapi mengamati secara sistematis alur pelayanan, pola interaksi antara *Customer Service* dan nasabah, serta penerapan pengetahuan dalam praktik kerja sehari-hari. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung di kantor BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman 1) untuk memastikan apakah benar terdapat permasalahan yang akan diteliti.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewer*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) dan daring (melalui

video call). Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara semi – terstruktur yang mana menggabungkan elemen wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.⁴ Peneliti memiliki daftar pertanyaan sebagai panduan, namun tetap memberikan ruang untuk eksplorasi lebih lanjut berdasarkan jawaban responden.

Adapun informan yang diwawancarai dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) *Customer Service* sebanyak 2 (dua) orang, yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada nasabah;
- 2) *Supervisor* layanan sebanyak 1 (satu) orang, yang berperan dalam pengawasan dan pengelolaan pelayanan;
- 3) Nasabah sebanyak 3 (tiga) orang, sebagai pihak penerima layanan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung.

⁴ Mega Linarwati, Aziz Farhoni, Maria M Minarsih, “Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview dalam Merekrut Karyawan Baru di Bank Mega Cabang Kudus”, *Jurnal Of Management*, Vol. 2 No. 2, 2016,

Pemilihan informan tersebut dilakukan secara *purposive*, dengan pertimbangan keterlibatan dan relevansi informan terhadap fokus penelitian, yaitu penerapan siklus manajemen pengetahuan dalam peningkatan kualitas pelayanan di BSI Cabang Kota Bengkulu (KC S. Parman 1).

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, artikel, website, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain.⁵ Studi dokumentasi tidak hanya digunakan untuk menelusuri data historis, tetapi juga untuk mengkaji dokumen yang memuat informasi, keterangan, serta pandangan mengenai fenomena yang masih aktual dan relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan

⁵ Panky Pradana Sukandar, Rahardja, " Pengaruh Ukuran Dewan Direksi Dan Dewan Komisaris Serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan", *Diponegoro Journal Of Accounting* , Vol. 3 No. 3, 2014, hlm. 3.

sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang digunakan berupa ulasan dan penilaian (*rating*) nasabah pada *platform Google Review* BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu. Data tersebut memuat komentar, keluhan, dan pengalaman nasabah terkait kualitas pelayanan customer service, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan sikap petugas.

Pengambilan data dokumentasi dilakukan dengan cara menelusuri dan mencatat ulasan nasabah yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya yang berkaitan dengan konsistensi informasi dan kualitas pelayanan. Dokumentasi ini dilakukan secara tidak langsung melalui media daring dan digunakan untuk menguatkan temuan penelitian, terutama dalam melihat dampak penerapan siklus manajemen pengetahuan terhadap persepsi dan kepuasan nasabah.

F. Keabsahan Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah uji keabsahan data. Uji

keabsahan data adalah tingkat ukuran suatu kebenaran atas data-data yang sudah terkumpul dan kecocokan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian. Mengingat data yang sudah terkumpul bersifat kualitatif, maka dalam menganalisa data digunakan analisa deskriptif. Uji keabsahan data terhadap hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara:

a. Perpanjang Pengamatan

Dengan memperpanjang waktu pengamatan hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbukti, saling mempercayai sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan. Pada saat tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin juga masih banyak informasi yang disembunyikan.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan disini berarti

melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis). Dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca seluruh catatan penelitian secara cermat, sehingga bisa diketahui kesalahan dan kekurangannya.

c. Triangulasi

Triangulasi ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda namun saling berkaitan. Sumber data tersebut meliputi hasil wawancara dengan informan, hasil observasi lapangan, serta dokumentasi pendukung seperti laporan internal dan data lain yang relevan dengan

fokus penelitian.⁶

Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan kesesuaian informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat konsistensi data yang ditemukan di lapangan. Dengan cara ini, data yang diperoleh tidak hanya bergantung pada satu sumber saja, tetapi diuji kebenarannya melalui sumber lain, sehingga dapat meminimalkan subjektivitas dan bias informasi.

Dengan penerapan triangulasi sumber tersebut, keabsahan data dalam penelitian ini diharapkan dapat terjamin secara ilmiah. Proses ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih akurat, konsisten, dan dapat dipercaya, serta mampu menggambarkan kondisi lapangan secara objektif dan sesuai dengan fokus penelitian yang telah

⁶ Ardiansyah dkk, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. " *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2 , 2023.

ditetapkan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, mengelompokkan, dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu siklus manajemen pengetahuan dalam peningkatan kualitas pelayanan *Customer Service*. Pada tahap ini, data yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisis agar memudahkan proses penafsiran dan pengolahan data selanjutnya.⁷

Penyajian data dilakukan dalam bentuk

⁷ Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, Jakarta, 1992, hlm. 16–21.

narasi deskriptif yang disusun secara sistematis dan terstruktur berdasarkan tahapan siklus manajemen pengetahuan model Wiig, yaitu *build knowledge*, *hold knowledge*, *pool knowledge*, dan *use knowledge*. Penyajian data ini bertujuan untuk menampilkan informasi penelitian secara runtut, logis, dan mudah dipahami, sehingga hubungan antar kategori data dapat terlihat secara jelas dan membantu proses analisis yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan data yang telah disajikan untuk menemukan pola, makna, dan keterkaitan antar konsep, sehingga diperoleh pemahaman yang utuh dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Proses ini dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung, dengan cara mengkaji ulang data, membandingkan antar temuan, serta melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa

kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar empiris yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁸

Tabel Indikator Siklus Manajemen Pengetahuan

Variabel	Indikator
1. <i>Build Knowledge</i> (Membangun Pengetahuan)	- Adanya proses penciptaan ide baru dari karyawan. - Adanya pelatihan/transfer pengetahuan. - Karyawan mampu memperoleh pengetahuan dari pengalaman dan sumber eksternal.
2. <i>Hold Knowledge</i> (Menyimpan Pengetahuan)	- Tersedianya sistem dokumentasi SOP/aturan kerja. - Pengetahuan dicatat dan mudah diakses kembali. - Ada penyimpanan formal (database, arsip, laporan).

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 246–252.

3. <i>Pool Ksxnowledge</i> (Mengintegrasikan Pengetahuan)	- Pengetahuan dibagikan antar karyawan (sharing session/diskusi tim). - Adanya kolaborasi antar bagian untuk menyelesaikan masalah. - Kemampuan yang sama tidak hanya dimiliki individu tertentu tapi menjadi milik organisasi.
4. <i>Use Knowledge</i> (Menggunakan Pengetahuan)	- Pengetahuan dipakai dalam pengambilan keputusan pelayanan. Karyawan memanfaatkan pengalaman/pengetahuan terdahulu untuk menyelesaikan masalah. Penerapan pengetahuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.