



Clustering Pelanggan Menggunakan Algoritma K-Means Clustering di 7 MCC (Industry) Credit Card PT Bank CIMB Niaga, Tbk.

*Customer Clustering Using K-Means Clustering Algorithm in 7 MCC (Industry) Credit Cards
PT Bank CIMB Niaga, Tbk.*

1)* **Pahrul Rojih**, 2) **Jerry Heikal**

^{1,2}Universitas Bakrie, Indonesia.

*Email: ¹⁾ Pahrul.rojih@gmail.com, ²⁾ jerry.heikal@bakrie.ac.id

*Correspondence: ¹⁾ Pahrul Rojih

DOI:

10.36418/comserva.v2i09.524

Histori Artikel

Diajukan : 27-12-2022

Diterima : 10-01-2023

Diterbitkan : 30-01-2023

ABSTRAK

Elektronik & gadget, Hotel, Hospital, Groceries dan F&B merupakan 5 usage transaksi terbesar di PT Bank CIMB Niaga, Tbk. yang fokus pada kegiatan belanja menggunakan kartu kredit. Jumlah kunjungan pelanggan sangat fluktuatif sehingga sulit untuk menentukan minat pelanggan dalam membeli suatu produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik, kategori produk dan merchant pada top 5 MCC (Industri) di PT Bank CIMB Niaga, Tbk. menggunakan algoritma K-Means Clustering. Terdapat tiga variabel yaitu karakteristik pelanggan, kategori produk, dan merchant. Pengolahan data dibantu dengan aplikasi SPSS V.25. Pelanggan setia Elektronik & Gadget adalah klaster 2. Selain itu, Hotel juga memiliki pelanggan setia di klaster 6. Pelanggan setia Hospital adalah klaster 5. PT Bank CIMB Niaga, Tbk. (Card Busines) merupakan Bank Buku 4 di Indonesia yang pada Divisi Usage Partnership Card Business focus pada kegiatan belanja di berbagai macam industri. Jumlah transaksi pelanggan sangat fluktuatif sehingga sulit untuk menentukan minat pelanggan dalam membeli suatu produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik, kategori produk dan merchant pada top 5 transaksi pengguna kartu kredit CIMB Niaga di Indonesia menggunakan algoritma K-Means Clustering. Artikel ini membahas tentang bagaimana metode grounded theory diterapkan dalam sebuah riset kualitatif. Riset kualitatif dengan menggunakan metode grounded theory dimulai dari data untuk mencapai suatu teori dan bukan dimulai dari teori atau untuk menguji suatu teori, sehingga dalam riset grounded theory diperlukan adanya berbagai prosedur atau langkah-langkah yang sistematis dan terencana dengan baik. Prosedur riset kualitatif dengan menggunakan metode grounded theory terdiri dari beberapa tahap yaitu: a) tahap perumusan masalah, 2) tahap penggunaan kajian teoritis (bila perlu), 3) tahap pengumpulan data dan penyampelan, 4) tahap analisis data, dan 5) tahap penyimpulan atau penulisan laporan. Namun demikian, kelima tahapan riset grounded theory tersebut terjadi secara simultan. Peneliti mengamati, mengumpulkan dan mengorganisasi data serta membentuk teori dari data pada waktu bersamaan. Salah satu teknik penting dalam riset grounded theory adalah proses komparasi konstan (tetap) di mana setiap data dibandingkan dengan semua data lainnya satu persatu. Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, observasi, pencatatan, atau kombinasi dari cara-cara tersebut. Kualitas riset grounded theory sangat ditentukan oleh langkah-langkah tersebut yang dilakukan secara baik, benar, dan disiplin.

Kata Kunci: Grounded Theory; Riset Kualitatif; Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Electronics & gadgets, hotels, hospitals, groceries and F&B are the 5 biggest transaction usage at PT Bank CIMB Niaga, Tbk. which focuses on shopping activities using a credit card. The number of customer visits fluctuates so much that it is difficult to determine customer interest in buying a product. The purpose of this study is to identify the characteristics, product categories and merchants in the top 5 MCC (Industry) at PT Bank CIMB Niaga, Tbk. using the K-Means Clustering algorithm. There are three variables, namely customer characteristics, product categories, and merchants. Data processing is assisted by the SPSS V.25 application. Loyal Electronics & Gadgets customers are cluster 2. In addition, hotels also have loyal customers in cluster 6. Loyal Hospital customers are cluster 5. PT Bank CIMB Niaga, Tbk. (Card Business) is the 4th Book Bank in Indonesia which in the Usage Partnership Card Business Division focuses on shopping activities in various industries. The number of customer transactions is very fluctuating, making it difficult to determine customer interest in buying a product. The purpose of this research is to identify the characteristics, product categories and merchants in the top 5 transactions of CIMB Niaga credit card users in Indonesia using the K-Means Clustering algorithm. This article discusses how the grounded theory method is applied in a qualitative research. Qualitative research using the grounded theory method starts from data to achieve a theory and not starting from theory or to test a theory, so that in grounded theory research it is necessary to have various procedures or steps that are systematic and well planned. The qualitative research procedure using the grounded theory method consists of several stages, namely: a) the problem formulation stage, 2) the theoretical study application stage (if necessary), 3) the data collection and sampling stage, 4) the data analysis stage, and 5) the conclusion stage or report writing. However, the five stages of grounded theory research occur simultaneously. Researchers observe, collect and organize data and form theories from data at the same time. One of the important techniques in grounded theory research is the process of constant comparison in which each data is compared with all other data one by one. Data can be collected through interviews, observation, recording, or a combination of these methods. The quality of grounded theory research is largely determined by these steps which are carried out properly, correctly, and disciplined.

Keywords: *Grounded Theory; Qualitative Research; Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan (Sudarmawanti & Pramono, 2017). Perkembangan dunia perbankan saat ini menuntut bank untuk berkompetisi memberikan yang terbaik kepada nasabahnya. Selain meluncurkan produk – produk jasa yang berkualitas, industri jasa perbankan harus berfokus kepada konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah (Suryani, 2017).

Salah satu cara menjadi perusahaan yang berfokus kepada konsumen adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas (Sugianto & Sugiharto, 2013). Mneurut (Mawey et al., 2018) kualitas merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnis perbankan.

Menurut Lupiyoadi (2014) “kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya”. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Pada jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan secara jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Terciptanya kualitas pelayanan terhadap nasabah dapat menjadikan hubungan antar penyedia jasa dengan nasabahnya harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas nasabah dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. (Putri et al., 2022) berpendapat bahwa “perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha”. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada sistem dan juga kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam menjalankan sistem dengan baik, memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah (Suminar & Apriliawati, 2017).

Pelaksanaan sistem pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak perbankan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian yang lebih (Putro, 2014). Dengan sistem dan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

CIMB Niaga berdiri pada tanggal 26 September 1955 dengan nama Bank Niaga. Pada dekade awal berdirinya, fokus utama adalah pada membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme di bidang perbankan. Sebagai hasilnya, Bank Niaga dikenal luas sebagai penyedia produk dan layanan berkualitas yang terpercaya. Di tahun 1987, Bank Niaga membedakan dirinya dari para pesaingnya di pasar domestik dengan menjadi Bank yang pertama menawarkan nasabahnya layanan perbankan melalui mesin ATM di Indonesia. Pencapaian ini dikenal luas sebagai masuknya Indonesia ke dunia perbankan modern. Kepemimpinan Bank dalam penerapan teknologi terkini semakin dikenal di tahun 1991 dengan menjadi yang pertama memberikan nasabahnya layanan perbankan online. Bank Niaga menjadi perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) pada tahun 1989. Keputusan untuk menjadi perusahaan terbuka merupakan tonggak bersejarah bagi Bank dengan meningkatkan akses pendanaan yang lebih luas. Langkah ini menjadi katalis bagi pengembangan jaringan Bank di seluruh pelosok negeri. Pemerintah Republik Indonesia selama beberapa waktu pernah menjadi pemegang saham mayoritas CIMB Niaga saat terjadinya krisis keuangan di akhir tahun 1990-an. Pada bulan November 2002, Commerce Asset-Holding Berhad (CAHB), kini dikenal luas sebagai CIMB Group Holdings Berhad (CIMB Group Holdings), mengakuisisi saham mayoritas Bank Niaga dari Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Di bulan Agustus 2007 seluruh kepemilikan saham berpindah tangan ke CIMB Group sebagai bagian dari reorganisasi internal untuk mengkonsolidasi kegiatan seluruh anak perusahaan CIMB Group dengan platform universal banking. Kinerja PT. Bank CIMB Niaga Tbk di dr tahun ke tahun semakin mantap dengan mencatatkan pencapaian yang melampaui standar perbankan. CIMB Niaga terus

bertransformasi sehingga mampu beradaptasi dengan cepat menghadapi perubahan industri perbankan modern saat ini.

CIMB Niaga kini menyediakan produk dan layanan perbankan yang lengkap bagi nasabahnya di Indonesia mulai dari perbankan konsumen, perbankan Usaha Kecil dan Menengah (UKM), perbankan komersial, dan perbankan korporasi, didukung oleh kemampuan treasury dan transaksi perbankan dan jaringan perbankan tanpa cabang. CIMB Niaga juga menawarkan produk dan layanan komersial dan syariah melalui Unit Usaha Syariah CIMB Niaga. Salah satu keunggulan CIMB Niaga adalah kemampuan Transaction Banking, yang menawarkan berbagai produk dan layanan serta solusi komprehensif bagi perusahaan untuk mengelola transaksi operasi keuangan domestik dan lintas batas. Solusi ini mencakup manajemen kas, pengiriman uang, pembiayaan perdagangan, dan rantai nilai.

Sesuai dengan Visi dan Misi perusahaan, CIMB Niaga berusaha untuk memberikan kontribusi yang terbaik untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Hal tersebut dilaksanakan, berkoordinasi, dan bekerja sama dengan institusi lain yang berasal dari negara, pemerintah, individu, masyarakat, sesama perusahaan keuangan, maupun badan partikelir lainnya.

Selain kontribusi terhadap bangsa dan negara tersebut, CIMB Niaga berusaha menegaskan eksistensinya dengan berusaha untuk menjadi salah satu pemain utama di sektor keuangan khususnya perbankan melalui layanan keuangan yang menyeluruh kepada semua nasabah perbankan dan nilai tambah bermanfaat bagi seluruh stakeholder yaitu nasabah, investor, karyawan, komunitas, dan industri keuangan. (www.cimbniaga.co.id).

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas bahwa pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam jasa khususnya pada dunia perbankan guna memenuhi kepuasan kepada nasabah sehingga pada akhirnya akan menimbulkan para nasabah yang loyal, dan bagi perusahaan dapat menciptakan keuntungan yang diharapkan. Maka penulis akan melakukan penelitian membahas kualitas pelayanan perbankan terhadap loyalitas nasabah dan menuangkan hasilnya dalam bentuk Laporan Jurnal dengan judul “Loyalitas Nasabah pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Pondok Indah”.

METODE

A. Jenis Penelitian

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, menentukan desain riset diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Pada penelitian yang dilaksanakan menggunakan desain penelitian Grounded Theory dalam Riset Kualitatif.

Biasanya dalam riset kualitatif, peneliti pemula sering tidak yakin tentang analisis data sehingga dipilihnya metode grounded theory. Hal ini bermula dari adanya ketidakpastian mengenai perbedaan-perbedaan antara pendekatan Glaser dan Strauss, yang secara bersama-sama menjelaskan pertama kali tentang metode tersebut. Metode grounded theory menurut Glaser menekankan induksi atau munculnya kreativitas individu si peneliti dalam tahapan kerangka yang jelas (Budiasih & Nyoman, 2014). Hal ini juga menjelaskan secara jelas bahwa grounded theory menurut Glaser adalah munculnya sebuah metodologi, dimana hal ini menyediakan beberapa argumen untuk mendukung pendekatan tersebut (Sarosa, 2021). Sedangkan Strauss lebih tertarik dalam kriteria validasi dan pendekatan sistematis. Pendekatan grounded theory, terutama cara Strauss dalam mengembangkannya, terdiri dari satu set langkah hati-hati yang diduga sebagai “jaminan” dari sebuah teori yang baik sebagai hasilnya. Strauss mengatakan bahwa kualitas suatu teori dapat dievaluasi dengan proses di mana teori tersebut dibangun

(Wijaya, 2019). Kedua metode tersebut dibandingkan dalam kaitannya dengan akar dan divergensi, peran induksi, deduksi dan verifikasi, cara-cara dimana data yang dikodekan dan diformat menghasilkan suatu teori. Pengalaman pribadi berkembang sebagai teori dasar yang digunakan untuk menggambarkan beberapa kunci perbedaannya.

Berdasarkan perdebatan tersebut, dapat ditarik sebuah simpulan menurut (Harahap et al., 2021), bahwa daripada memperdebatkannya lebih baik untuk melihat manfaat relatif dari kedua pendekatan tersebut, yang menunjukkan bahwa peneliti pemula perlu memilih metode yang paling sesuai dengan gaya kognitif mereka dan mengembangkan keterampilan analitik melalui penelitian yang dilakukan. Grounded theory paling akurat digambarkan sebagai suatu metode riset dimana teori dikembangkan dari data, bukan sebaliknya data dikembangkan dari teori yang ada. Hal ini sesuai dengan pendekatan induktif, yang berarti bahwa bergerak dari khusus ke lebih umum. Metode riset pada dasarnya berdasarkan tiga elemen yaitu konsep, kategori dan proposisi, atau apa yang awalnya disebut “hipotesis”. Namun demikian, konsep adalah elemen kunci dari analisis karena teori dikembangkan dari konseptualisasi data, bukan data sebenarnya.

Grounded theory merupakan suatu metode riset yang berupaya untuk mengembangkan teori tersembunyi di balik data dimana data ini dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis (Fitri, 2019). Grounded theory menurut (Adlini et al., 2022) adalah “an inductive, theory discovery methodology that allows the researcher to develop a theoretical account of the general features of a topic while simultaneously grounding the account in empirical observations of data”, yang kira-kira artinya sebuah penemuan teori metodologi induktif yang memungkinkan peneliti untuk mengembangkan kajian teoritis yang umum dari suatu topik sekaligus sebagai landasan kajian pada pengamatan data empiris. Sedangkan (Lusiana & Mahmudi, 2020) mengatakannya dengan sebutan Teori Berdasarkan Data.

Sebagai sebuah metode, grounded theory menjelaskan hubungan ini yang dikembangkan dari studi kasus untuk menjelaskan perbedaan yang muncul dalam menghasilkan teori berdasarkan data yang ada. Konsep Bourdieu tentang habitus digunakan untuk mengembangkan lebih lanjut grounded theory ini dan untuk menyarankan suatu teori yang lebih formal (Mega & Kom, 2016). Metode grounded theory menurut (Shonhadji, 2021) merupakan suatu pendekatan riset kualitatif (beberapa percaya sebagai metodologi) berdasarkan paradigma interpretif, yang sangat dipengaruhi oleh interaksionisme simbolik, etnometodologi dan sampai batas tertentu juga etnografi yang dirancang khusus dan berorientasi untuk menemukan (menghasilkan) suatu teori tentang fenomena sosial.

Ada beberapa kesamaan antara interaksionisme simbolik dan grounded theory. Interaksionisme simbolik didasarkan pada asumsi bahwa individu berinteraksi dengan memproduksi dan mendefinisikan sendiri definisi dari sebuah situasi, dan orang-orang dapat terlibat dalam reflektif perilaku diri (yaitu menilai makna kontekstual dari tindakan mereka sendiri dan reaksi), dan manusia berinteraksi satu sama lain dalam negosiasi posisi dalam hubungan satu sama lain. Sedangkan karakteristik pendekatan grounded theory adalah simbolik interaksionisme, hermeneutika, etnometodologi, etnografi, fenomenologi, dan positivisme kuantitatif (sampai batas yang sangat terbatas dan kecil). Sebagai pengaruh hermeneutika, juga sesuai dengan peran bahasa yang tidak hanya sebagai alat menyampaikan tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan fenomena sosial.

Menurut (Adibah, 2019), metode grounded theory dikatakan sebagai metode ilmiah karena prosedur kerjanya yang dirancang secara cermat sehingga memenuhi kriteria sebagai metode ilmiah, yaitu adanya ketelitian dan ketepatan, adanya kesesuaian atau signifikansi antara teori dan observasi, dapat dibuktikan dan diteliti ulang. Metode grounded theory ini telah mendapatkan peningkatan perhatian di bidang riset kualitatif lapangan dan menyajikan satu metodologi berbeda untuk

menghasilkan teori-teori yang menawarkan prospek yang mencerminkan beberapa kompleksitas dan kekayaan lingkungan di mana akuntansi dan manajemen dipraktekkan (Hermawan, 2019). Metode grounded theory merupakan generasi sistematis teori dari data yang berisi pemikiran induktif dan deduktif. Prinsip riset dengan menggunakan metode grounded theory sebenarnya bukan induktif atau deduktif, tetapi dengan cara mengkombinasikan induktif dan deduktif. Menurut (Wijaya, 2019) ini mengarah pada praktik riset dimana data sampling, analisis data dan pengembangan teori tidak dilihat berbeda dan terpisah, tetapi sebagai langkah yang berbeda harus diulang sampai menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Hal yang paling membedakan grounded theory dari banyak metode riset kualitatif lainnya adalah bahwa hal itu secara eksplisit muncul, dimana metode grounded theory tidak menguji hipotesis, namun menetapkan untuk menemukan teori yang bagaimana untuk situasi riset seperti itu. Dalam hal ini adalah seperti tindakan riset yang bertujuan untuk memahami situasi riset dan akhirnya untuk menemukan teori implisit dalam data (Ulfatin, 2022).

Salah satu tujuan dari metode grounded theory adalah untuk merumuskan suatu teori yang didasarkan pada gagasan konseptual. Di samping itu mencoba untuk memverifikasi teori yang dihasilkan dengan membandingkan data yang dikonseptualisasikan pada tingkat yang berbeda abstraksi, dan perbandingan ini berisi langkah-langkah deduktif. Tujuan lain dari metode grounded theory adalah untuk menemukan perhatian utama para peneliti dan bagaimana mereka terus mencoba untuk menyelesaikan risetnya (Fitri, 2019). Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan dari metode grounded theory dalam riset kualitatif adalah teoritisasi data, yaitu sebagai suatu metode

Penyusunan teori yang berfokus pada tindakan atau interaksi sehingga sesuai digunakan dalam riset keperilakuan. Riset kualitatif dengan metode grounded theory dimulai dari data untuk mencapai suatu teori dan bukan dimulai dari teori atau untuk menguji suatu teori, sehingga dalam riset grounded theory ini diperlukan adanya berbagai prosedur atau langkah sistematis dan terencana dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahap Perumusan Masalah

Substansi perumusan masalah dalam metode grounded theory bersifat umum yaitu masih dalam bentuk pertanyaan yang memberikan kebebasan dalam menggali berbagai fenomena secara luas maupun secara spesifik, namun belum sampai pada penegasan atas variabel apa saja yang berhubungan dengan ruang lingkup permasalahan dan variabel yang apa saja yang tidak berhubungan. Tipe hubungan antar variabelnya juga tidak perlu dieksplisitkan dalam pembuatan rumusan masalahnya.

Perumusan masalah dalam riset grounded theory disusun secara bertahap. Rumusan masalah pada tahap awal sebelum dilakukan pengumpulan data adalah bersifat lebih luas atau umum dengan maksud rumusan masalah tersebut digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan mengumpulkan data. Setelah data yang bersifat umum telah dikumpulkan, kemudian rumusan masalahnya semakin dipersempit dan lebih berfokus pada sifat data yang dikumpulkan dengan maksud sebagai pedoman dalam menyusun teori.

Masalah riset merupakan bagian integral dari metode, sebagai langkah penting pertama dalam urutan kegiatan riset. Ciri-ciri dari rumusan masalah dalam riset grounded theory adalah: 1) berorientasi pada pengidentifikasian fenomena yang diteliti, 2) berorientasi pada proses dan tindakan, dan 3) mengungkapkan secara tegas mengenai objek yang akan diteliti. Fenomena yang kami pilih adalah Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga.

1. Tahap penggunaan kajian teoritis

Riset kualitatif dengan metode grounded theory tidak bertujuan untuk menguji kebenaran suatu teori dan tidak terpengaruh oleh kajian literatur, juga tidak bertumpu pada berbagai variabel yang berasal dari suatu teori, karena akan dapat menghambat adanya pengembangan rumusan teori baru. Peneliti dalam riset yang menggunakan metode grounded theory belum memiliki pengetahuan mengenai objek yang akan ditelitinya termasuk jenis data dan berbagai variabel yang kemungkinan akan ditemukan.

Peneliti betul-betul terjun ke lapangan dengan kepala kosong, dan apabila pada saat peneliti merumuskan masalah maupun menyusun materi wawancara dalam membangun kerangka berpikir menghadapi suatu kesulitan, maka untuk sementara si peneliti dapat meminjam konsep-konsep yang digunakan oleh teori-teori sebelumnya sampai ditemukannya konsep yang sebenarnya. Apabila si peneliti dalam risetnya menemukan teori baru yang mempunyai hubungan dengan teori sebelumnya, maka temuan teori baru tersebut dapat digunakan sebagai sumbangan teori untuk memperluas teori yang sudah ada. Sedangkan apabila si peneliti dalam risetnya bertujuan untuk memperluas teori yang sudah ada sebelumnya, maka risetnya dapat dimulai dari teori yang sudah ada tersebut dengan cara merujuk dari kerangka umum teori tersebut atau kerangka teoritis yang sudah ada yang dapat digunakan untuk menginterpretasikan data yang tersedia. Namun tetap saja riset yang dilakukan harus dikembangkan tersendiri dan terlepas dari teori-teori sebelumnya. Apabila dalam riset diperoleh temuan baru yang berbeda dengan teori sebelumnya, maka dapat dijelaskan mengenai hal tersebut.

Tahap ini diadakan perbandingan teori yang muncul dari hasil riset dengan teori yang ada dalam literatur. Dalam hal ini dilakukan kegiatan membandingkan kerangka kerja yang bertentangan dan kerangka kerja yang selaras. Perbandingan ini dimaksudkan untuk menyempurnakan definisi konstruk dan meningkatkan validitas internal maupun untuk meningkatkan validitas eksternal.

2. Tahap pengumpulan data dan penyampelan

Riset kualitatif dengan metode grounded theory menggunakan si peneliti sendiri sebagai instrumen pengumpulan datanya. Pada tahap ini dilakukan aktivitas definisi pertanyaan riset dan definisi dari konstruk apriori. Secara rasional diadakan upaya memfokuskan masalah serta membatasi variasi yang tidak relevan serta mempertajam validitas eksternal. Pengumpulan data diarahkan oleh sampling teoritis, yang berarti bahwa sampel ini didasarkan pada konstruksi teoritis yang relevan. Banyak percobaan dalam tahap awal, menggunakan metode sampling terbuka untuk mengidentifikasi

Individu, benda atau dokumen. Hal ini dilakukan agar relevansi data untuk pertanyaan riset dapat dinilai sejak awal, sebelum terlalu banyak waktu dan uang yang telah diinvestasikan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan datanya adalah metode observasi dan wawancara secara mendalam yang secara umum tidak jauh berbeda dengan metode observasi dan wawancara pada riset kualitatif lainnya. Hanya saja ada beberapa kriteria khusus yang membedakan metode pengumpulan data pada riset kualitatif grounded theory dengan riset kualitatif lainnya, yaitu terletak pada pemilihan fenomena yang dikumpulkan. Observasi dilakukan sebelum dan selama riset berlangsung yang meliputi gambaran umum, suasana kehidupan sosial, kondisi fisik, kondisi ekonomi dan sosial yang terjadi. Wawancara mendalam dilakukan secara langsung dengan informan secara terpisah di lingkungannya masing-masing. Wawancara akan dilakukan dengan informan yang dianggap berkompeten dan mewakili.

Semua data yang ada dapat dijadikan sebagai data dari metode grounded theory yang berarti bahwa segala sesuatu yang didapatkan si peneliti ketika mempelajari suatu daerah tertentu adalah data. Tidak hanya wawancara atau observasi tapi apapun yang berhubungan adalah data yang membantu peneliti untuk menghasilkan konsep-konsep teori yang muncul. Catatan lapangan bisa berasal dari

wawancara informal, kuliah, seminar, pertemuan kelompok ahli, artikel, surat kabar, daftar internet mail, acara televisi, bahkan percakapan dengan teman-teman juga merupakan data bagi metode grounded theory. Bahkan mungkin, dan kadang-kadang ide yang baik, untuk seorang peneliti dengan pengetahuan yang banyak di daerah penelitian untuk mewawancarai dirinya sendiri, memperlakukan bahwa wawancara seperti data lainnya dan membandingkannya dengan data lain dan menghasilkan konsep-konsep dari semua itu merupakan data. Wawancara sering dipakai sebagai sumber utama informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan teori. Tetapi metode pengumpulan data apapun dapat digunakan dan cocok untuk metode grounded theory. Percakapan informal, analisis umpan balik kelompok atau individu lain, atau kegiatan kelompok yang menghasilkan data juga dapat digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data yang ada.

Riset kualitatif dengan metode grounded theory sangat menekankan pada penggalian secara mendalam data perilaku yang sedang berlangsung untuk melihat prosesnya secara langsung dan bertujuan untuk melihat berbagai hal yang memiliki hubungan sebab akibat. Penyampelan dilakukan berdasarkan keterwakilan konsep dan bukan pada besarnya jumlah populasi. Teknik penyampelan dilakukan dengan cara penyampelan teoritis yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan atas konsep-konsep yang telah terbukti memiliki hubungan secara teoritis dengan teori yang sedang dibangun, yang bertujuan untuk mengambil sampel fenomena yang menggambarkan tentang sifat, katagori dan ukuran yang secara langsung dapat menjawab masalah risetnya.

Fenomena yang terpilih kemudian digali oleh si peneliti pada saat proses pengumpulan data. Karena fenomenanya melekat dengan subjek yang diteliti, maka jumlah subjeknya pun terus bertambah sampai pada tidak ditemukannya lagi informasi baru yang diungkapkan oleh beberapa subjek yang terakhir. Jadi dapat dikatakan bahwa penentuan sampel subjek dalam riset grounded theory tidak dapat direncanakan dari awal dilakukan riset, namun subjek yang diteliti akan berproses nantinya sesuai dengan keadaan di lapangan pada saat dilakukan pengumpulan data.

Aktivitas pengumpulan data di lapangan dalam riset kualitatif grounded theory berlangsung secara bertahap dalam kurun waktu cukup lama, dimana proses pengambilan sampelnya juga berlangsung secara terus-menerus pada saat dilakukan pengumpulan data. Jumlah sampel juga bisa terus bertambah sesuai dengan bertambahnya jumlah data yang dibutuhkan dalam riset tersebut. Pengumpulan data, analisis dan perumusan teori yang dapat disangkal tersambung dalam arti timbal-balik, dan metode grounded theory menggabungkan prosedur yang tegas untuk panduan ini. Hal ini terungkap jelas menurut grounded theory, dimana proses bertanya dan membuat perbandingan khusus secara rinci untuk menginformasikan dan membimbing analisis dan untuk memfasilitasi proses berteori. Sebagai contoh, secara khusus menyatakan bahwa pertanyaan riset harus terbuka dan umum daripada dibentuk sebagai hipotesis spesifik, dan bahwa teori harus muncul untuk sebuah fenomena yang relevan kepada peneliti.

3. Tahap analisis data

Tahap pengumpulan dan analisis data pada riset kualitatif dengan menggunakan metode grounded theory merupakan proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Tahap analisis data dalam metode grounded theory ini dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang merupakan proses penguraian data, pembuatan konsep dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (meaning) (Sainuddin, 2020).

Proses biasanya diawali dengan pengkodean (*coding*) serta pengkategorian data. Hasil dari suatu riset grounded theory adalah suatu teori yang menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Laporan riset memaparkan teori yang ditunjang dengan contoh-contoh dari data. Laporan riset biasanya berupa diskusi naratif dari proses dan temuan riset. Adapun prosesnya diawali dengan proses open coding yang merupakan bagian dari analisis data, dimana peneliti melakukan identifikasi, penamaan, kategorisasi dan penguraian gejala yang ditemukan dalam teks hasil dari wawancara, observasi, dan catatan harian peneliti itu sendiri. Berikutnya adalah proses axial coding. Tahap ini adalah menghubungkan berbagai kategori riset dalam bentuk susunan bangunan atau sifat-sifat yang dilakukan dengan menghubungkan kode-kode, dan merupakan

Kombinasi cara berpikir induktif dan deduktif. Tahap selanjutnya adalah selective coding, yakni memilih kategorisasi inti dan menghubungkan kategori- kategori lain pada kategori inti. Selama proses coding ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritik. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

4. Tahap penyimpulan atau penulisan laporan

Tahap pengambilan simpulan pada riset kualitatif dengan menggunakan metode grounded theory tidak didasarkan pada generalisasi tapi lebih ke spesifikasi nya. Riset grounded theory dimaksudkan untuk membuat spesifikasi-spesifikasi terhadap: 1) kondisi yang menjadi sebab terjadinya suatu fenomena, 2) tindakan atau interaksi yang merupakan respon terhadap kondisi tersebut, dan 3) konsekuensi- konsekuensi yang timbul dari tindakan atau interaksi tersebut. Jadi rumusan teoritis yang merupakan hasil akhir yang ditemukan dalam riset kualitatif dengan metode grounded theory tidak menjustifikasi keberlakuannya terhadap semua populasi namun hanya digunakan untuk situasi atau kondisi tersebut saja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini adalah bahwa riset kualitatif dapat dikembangkan melalui perpaduan berbagai metode. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam riset kualitatif, bukan statistik maupun kuantitatif adalah metode grounded theory. Tahapan riset grounded theory terjadi secara simultan. Salah satu teknik penting dalam riset grounded theory adalah proses komparasi konstan (tetap) dimana setiap data dibandingkan dengan semua data lainnya satu persatu. Prosedur pelaksanaan riset grounded theory yang komprehensif sulit dilakukan mengingat desain grounded theory yang cukup beragam. Meskipun demikian, sebagai gambaran, langkah-langkah riset secara sistematis dapat diurutkan yaitu perumusan masalah, penjaringan data, analisis data, penyusunan dan validasi teori, dan penulisan laporan. Riset kualitatif dengan metode grounded theory dimulai dengan fokus pada wilayah studi dan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dan observasi lapangan. Selanjutnya data dianalisis menggunakan pengkodean dan prosedur sampling teoritis. Akhirnya, setelah teori dihasilkan dengan bantuan prosedur penafsiran, riset ditulis dan disajikan. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank CIMB Niaga, Tbk. Cabang Pondok Indah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, I. Z. (2019). Metodologi Grounded Theory. *Inspirasi: Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 2(1), 147–166.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Budiasih, I., & Nyoman, G. A. (2014). Metode Grounded Theory dalam riset kualitatif. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 19–27.
- Fitri, A. (2019). *Tugas akhir metode kualitatif grounded theory*.
- Harahap, T. K., Issabella, C. M., Hasibuan, S., Yusriani, Y., Hasan, M., Musyaffa, A. A., Surur, M., & Ariawan, S. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan*. Tahta Media Group.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat. *Salemba Empat*.
- Lusiana, E. D., & Mahmudi, M. (2020). *Teori dan Praktik Analisis Data Univariat dengan PAST*. Universitas Brawijaya Press.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mega, M. A. P., & Kom, S. I. (2016). *Tesis: Homoseksual di Lingkungan Kerja (Studi Kekerasan Simbolik Heteroseksual Terhadap Homoseksual)*. Universitas Indonesia.
- Putri, W. E., Putra, Y. E., & Susanto, R. (2022). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Di PT. Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang*.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Sainuddin, I. H. (2020). Pengoperasian Penelitian Grounded Theory. *As-Shaff: Jurnal Manajemen Dan Dakwah*, 1(1), 14–23.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius.
- Shonhadji, N. (2021). Penggunaan Teori Sosial Dalam Paradigma Interpretif Pada Penelitian

^{1*)} **Pahrul Rojih,** ²⁾ **Jerry Heikal**

Customer Clustering Using K-Means Clustering Algorithm in 7 MCC (Industry) Credit Cards PT Bank CIMB Niaga, Tbk.

Akuntansi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 5(1), 49–68. <https://doi.org/10.33603/jka.v5i1.3972>

Sudarmawanti, E., & Pramono, J. (2017). Pengaruh CAR, NPL, BOPO, NIM dan LDR Terhadap ROA (Studi kasus pada Bank Perkreditan Rakyat di Salatiga yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2011-2015). *Among Makarti*, 10(1).

Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–10.

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.

Suryani, T. (2017). *Manajemen pemasaran strategik bank di era global*. Prenada Media.

Ulfatin, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).