

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang di gunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif asosiatif, yaitu dengan menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab – sebab dari suatu gejala tertentu. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran terkait sistem antrian yang digunakan teller maupun customer service.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono ( 2017 : 80 ) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Hendryadi ( 2019 : 162 – 163 ) terdapat dua jenis populasi, yaitu yang pertama populasi terbatas artinya populasi yang dapat dihitung jumlahnya, yang kedua ialah populasi tak terbatas yang artinya populasi yang tidak memungkinkan peneliti menghitung keseluruhan jumlah populasi yang ada.

Adapun populasi penelitian ini ialah nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Jakarta – Kalimantan untuk melakukan transaksi baik di Teller maupun di Customer Service.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Hendryadi ( 2019 : 162 – 180 ) sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk di teliti dan digeneralisasi terhadap populasi. Dengan demikian sampel dapat dikatakan sebagian dari populasi yang diambil yang kemudian hasilnya akan dianggap gambaran bagi populasi asalnya.

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purpove sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu atau tujuan tertentu. Sampel dalam penelitian ini diambil dari data jumlah kedatangan nasabah, waktu tunggu rata – rata dalam antrian, dan waktu pelayanan nasabah pada Teller maupun Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan selama 10 hari kerja terhitung dari tanggal 29 Maret – 12 April 2021 yang dilakukan secara kontinu dimulai pada saat jam operasional pada pukul 08:00 – 14:00 WIB.

### 3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan dalam penelitian ialah mendapatkan informasi data. Echdar ( 2017 : 284 ) mengatakan sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli ( tidak melalui media perantara ).
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara ( diperoleh dan dicatat pihak lain)

Menurut Hendryadi ( 2019 : 182 – 198 ) Data adalah segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Data dapat diklasifikasikan berdasarkan berikut :

1. Data Menurut Jenisnya
  - a. Data Kualitatif yaitu seperti jenis kelamin, pendidikan, suku, warna, dan lain sebagainya.
  - b. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka seperti tinggi badan, jumlah penjualan, dan sebagainya.
  
2. Data Menurut Sifatnya
  - a. Data Diskrit yaitu data dalam bentuk bilangan bulat. Nilai data yang diperoleh berdasarkan jumlah yang dihitung banyaknya.
  - b. Data Kontinu yaitu data yang mempunyai nilai terletak dalam sebuah interval, misalnya pendapatan penduduk dikota Jakarta rata – rata empat juta perbulan.
  
3. Data Menurut Sumbernya
  - a. Data Internal yaitu data yang menggambarkan keadaan / aktivitas didalam suatu organisasi. Misalnya, data penjualan atau data keuangan.
  - b. Data Eksternal yaitu data yang menggambarkan keadaan / aktivitas diluar suatu organisasi. Contohnya seperti kepuasan nasabah.
  
4. Data Menurut Cara Memperolehnya
  - a. Data Primer merupakan sumber data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.
  - b. Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain.

Dengan demikian Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu dengan data primer. Peneliti mendapatkan data primer dengan mengamati serta menghitung nasabah yang datang dan mencatat hasil yang sesuai dengan kejadian langsung yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan pada Teller dan Customer Service.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian variabel yang menjadi kajian yaitu Analisis Pelayanan Serta Kedatangan Nasabah Pada Teller Dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan.

Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan memiliki 2 customer service dan 2 teller artinya sistem pelayanan yang melayani dengan beberapa jalur antrian dan beberapa pelayanan. Oleh karena itu, model antrian ini menggunakan metode Multi Channel – Multi Phase.

Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut :

1. Antrian. Nasabah yang akan melakukan transaksi di teller maupun di customer service harus mengantri. Maka dari itu, penting sekali mempelajari dan menganalisis antrian serta pengelolaan dan penanganan dari manajemen operasi itu sendiri. Antrian ini berkaitan dengan mutu layanan dan kepuasan nasabah. Maka untuk mengoptimalkan suatu layanan, dapat diperkirakan waktu tunggu nasabah dan proses pelayanan transaksi.
2. Kedatangan nasabah. Jumlah kedatangan nasabah pada hari itu akan diperhitungkan setiap jamnya dimulai dari jam buka operasional layanan bank sampai dengan jam tutup layanan. Tujuannya untuk menganalisa waktu tunggu antrian nasabah dan cara bagaimana sikap petugas layanan menghadapi dan memproses kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

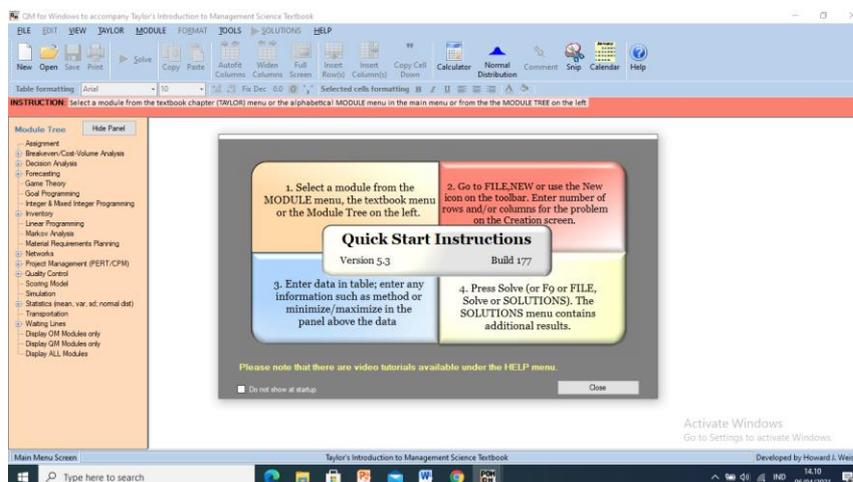
Bank Syariah Indonesia Kcp Jakarta – Kalimantan memiliki 2 Teller dan 2 Customer Service artinya terdapat lebih dari satu jenis layanan dan pemberi layanan dalam setiap jenis layanan. Oleh karena itu, model antrian ini menggunakan model Multi Channel – Multi Phase.

### 3.5. Metode Analisis Data

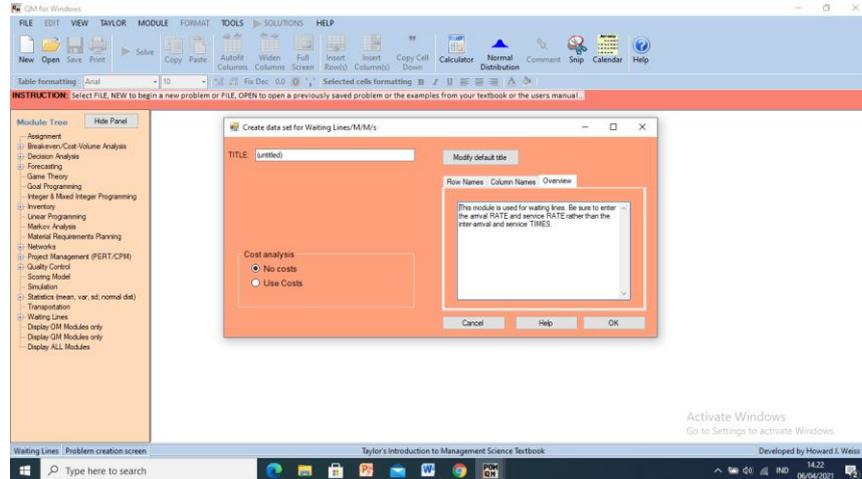
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisirkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah untuk diri sendiri maupun orang lain ( Sugiyono, 244 – 246 ).

#### 3.5.1. Pengolaan Data

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul di olah menggunakan software *POM – QM For Windows Versi 5.3*. QM merupakan kepanjangan dari *quantitatif method* yang artinya perangkat lunak tentang manajemen operasi. *QM For Windows* adalah gabungan dari program terdahulu yaitu *DS* dan *POM For Windows*, apabila dibandingkan dengan program *POM For Windows* modul – modul yang tersedia pada *QM For Windows* sangat jauh lebih banyak.



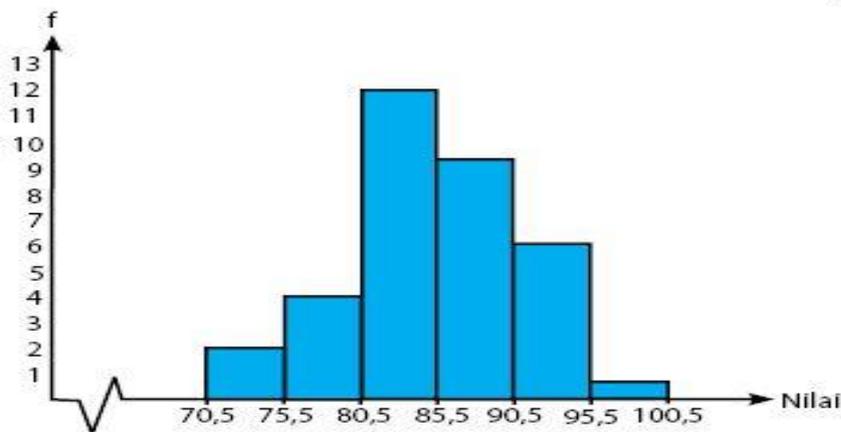
**Gambar 3.1. POM – QM For Windows Versi 5.3**



**Gambar 3.2. POM – QM For Windows Versi 5.3 Module Waiting Lines**

### 3.5.2. Penyajian Data

Proses penyajian data ini menggunakan grafik pada umumnya, seperti Histogram. Grafik Histogram ini menempatkan tepi kelas interval pada sumbu horizontal dan frekuensi, frekuensi relatif atau frekuensi pada sumbu vertikal.



**Gambar 3.3. Contoh Grafik Histogram**

Data yang sudah di olah dalam penelitian ini akan disajikan hasilnya dalam bentuk tabel dan gambar akan mempermudah pemahaman data yang disajikan.