

## **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**

Populasi adalah objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya oleh peneliti. Menurut Hendryadi (2019:162-163) Terdapat dua jenis Populasi yaitu Populasi Terbatas dan Populasi Tak Terbatas.

- a. Populasi Terbatas (Finite Population) adalah populasi yang dapat dihitung jumlahnya. Namun, terkadang populasi terbatas sangat besar, sehingga dapat diperlakukan sebagai populasi tak terbatas untuk kesimpulan statistik (generalisasi).
- b. Populasi Tak Terbatas adalah populasi yang tidak memungkinkan peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan. Populasi seperti ini disebut tak terbatas atau tak terhingga.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah yang datang ke Bank Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang yang melakukan transaksi baik di Teller atau 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 BankMandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang selama 10 hari kerja mulai dari tanggal 29 November 2021 hingga 10 Desember 2021.

### **3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data**

Menurut Hendryadi (2019:182-198) Data adalah segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Semua data yang ada pada hakikatnya merupakan cerminan suatu variabel yang diukur menurut klasifikasinya. Dengan demikian, data dapat diklasifikasikan berdasarkan berikut :

1. Data Menurut Jenisnya
  - a. Data Kualitatif yaitu seperti jenis kelamin, pendidikan, warna, suku dan lain sebagainya.
  - b. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka seperti jumlah penjualan, jarak tinggi badan dan lain 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 Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang 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 Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang.

Dalam hal ini, Bank Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang memiliki 3 customer service dan 3 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.

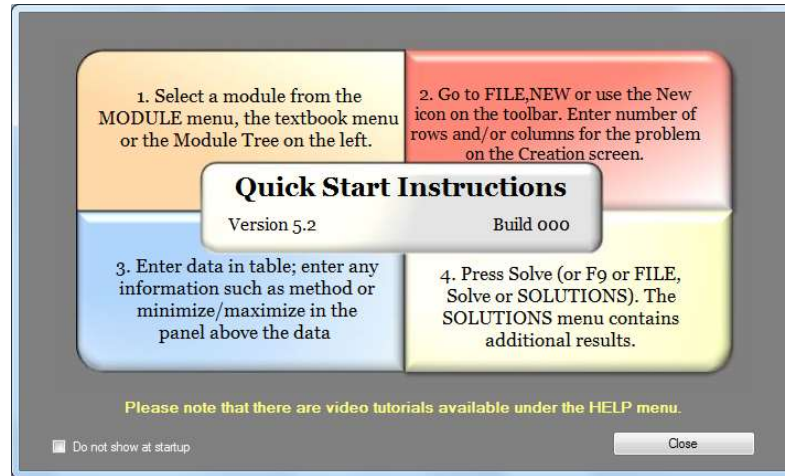
Bank Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang 3 Teller dan 3 Customer Service artinya terdapat lebih dari satu jenis layanan dan pemberi layanan dalam setiap jenis layanan. Oleh karena itu, model antrian ini menggunakan model Multi Channel – Multi Phase.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2015:207) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

#### **3.5.1. Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul diolah menggunakan *software POM – QM For Windows* Versi 5.2. *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 Software POM-QM V.2*