

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penneelittian lapangan (*field reserch*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yyang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu pihak Bank Syariah Indonesia cabang abdullaah silondae 2 kendari dan nasabah BSI.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif pendekatan deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ada, baik fenomena yang bersifat alami maupun direkayasa manusia.

Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaannya dengan venomena lain. Fenomenal disajikan secara apa adanya hasil penelitian diuraikan secara jelas dan gamblangan tanpa pengolahan. Hasil penelitian sering digunakan atau dilanjutkan dengan melakukan penelitian analitik.

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

waktu penelitian dilakukann selama 2 bulan yakni pada tanggal 15 maret 2023 sampai dengan 26 mei 2023.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada salah satu bank yang berlabel syariah yang ada di kota Kendari yaitu; Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Abdullah Silondae 2 Kendari. yang beralamat di Jln. H.Abdullah Silondae kel.korumba, kec. Mandonga, kota Kendari, Sulawesi Tenggara, dengan objek penelitian adalah analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah terhadap nasabah.

1.3. Data dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

1. Jenis data

Pada umumnya, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini data yang diperoleh yaitu informasi secara langsung dari Pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Dan Nasabah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung di berikan kepada pemberi data dalam hal ini dari buku-buku, jurnal-jurnal atau situs web dari internet yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai

kenyataan yang ada berfungsi sebagai sebagai bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. (Becker, 2015) Jadi yang dimaksud sumber data dari uraian diatas adalah subyek penelitian dimana data menempel. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data atau darimana subyek diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder :

Istilah “sumber data” mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh pe neliti melalui subyek peelitiannya daan dari mana dapat diperoleh. Dengan demikian data yang akan diperoleh berhubungan dengan subjek yang akan diteliti . adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Dengan menggunakan dua macam yaitu:

- a. Subjek penelitian, penentuan subjjek dalam penelitian yakni ddengan menggunakan *purpose sapling*. *Purpose sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atauu situasi sosial yang akan diteliti.
- b. Data informan penelitian, penelitian terhadap penerapan sistem antrian pada bank syariah Indonesia kc. BSI Silondae 2 kendari yang dilakukan di kota kendari Sulawesi Tenggara data yang diperoleh dari hasil wawancara sekaligus 7 narasumber yaitu pihak Bank syariah Indoesia silondae 2

kendari sebanyak 4 orang dan pihak nasabahnya 3 orang sebagaimana yang terdapat pada table berikut:

Table 3.1
Data informan penelitiann

No	Nama Informan	umur	Jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
1	Sulfahmi I	26 Thn	Laki-laki	S1	Mikro staff
2	Muh.Salim	26 Thn	Laki-laki	S1	Mikrro staff
3	Aditya Aulia	25 Thn	Perempuan	S1	Teller
4	Ayu Andini	28 Thn	Perempuan	S1	Customer service
5	Indah Arumi	39 Thn	Perempuan	S1	IRT
6	Aprilia Jayanti	19 Thn	Perempuan	Mahasiswa/ S1	Mahasiswa
7	Muh. Idham Saputra	25 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/ S1	Mahasiswa

*Sumber: Data Hasil Wawancara Kepada Pegawai BSI Cabang Abdullah
Silonde 2 Kendari Dan Nasabah*

1.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik pengumpulan data memerlukan yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya.

3.4.1 Wawancara

Teknik wawancara, merupakan teknik penggalian data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. (Nugrahani,, 2014) Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberikan pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pernyataan yang disampaikan.

Menurut Lincoln dan Guba dalam (Nugrahani, 2014) wawancara dapat dilakukan untuk menginstruksikan perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, merekonstruksi kebulatan harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah atau memperluas informasi dari berbagai sumber, dan mengubah atau memperluas konstruksi yang dikembangkan peneliti sebagai triangulasi. Teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak, akurat, dan mendalam.

Untuk mendapatkan data yang akurat tentang analisis sistem antrian pada bank syariah Indonesia (BSI Silondae 2 kendari) peneliti memilih mengambil data dari 7 narasumber dimana suda termasuk nasabaah, customer servis,teller dan staff BSI. Diantaranya:

Table 3.2

Data wawancara

No	Nama	Jabatan
1	Sulfahmi	Mikro staff
2	Muh. Salim	Mikro staff
3	Ayu Andini	Customer service
4	Aditya Auliya	Teller
5	Indah arumi	Nasabah
6	Aprilia jayanti	Nasabah
7	Muh. Idham saputra	Nasabah

Sumber: Data Hasil Wawancara Kepada Pegawai BSI Cabang Abdullah Silonde 2 Kendari Dan Nasabah

3.4.2 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Peneliti melakukan observasi sebanyak dua kali pada tanggal 27 maret dan 8 april 2023.

3.4.3 Dokumentasi

Kata 'dokumen' berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Pengertian kata 'dokumen' ini menurut Louis Gottschalk dalam (nimalasari, 2014) seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian. Pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undangundang, hibah, konsesi, dan lainnya. Gottschalk juga menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) (nimalasari, 2014) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

Untuk dokumentasi yang peneliti dapatkan yaitu dokumentasi pada saat peneliti melakukan wawancara dengan pihak bank, kemudian teller, customer service, nasabah dan juga struktur organisasi yang diberikan pihak bank untuk dijadikan tambahan pada pembahasan penelitian .

1.5. Teknik Analisis Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari serta menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kategori menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Pengumpulan data adalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian.

Menurut Maleong dalam, (Sandu siyoto, 2015) proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data. Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan proses analisis tersebut sebagai berikut:

3.5.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian atau dengan kata lain untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data

yang diperoleh dari hasil penggalian data. (Sandu siyoto, 2015) Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama peneliti mengumpulkan data lapangan dan memastikan bahwa data yang akan diolah merupakan data yang tercakup dalam cakupan penelitian.

3.5.2 Penyajian Data

Penyajian data, yaitu dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafis dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk mengabungkan informasi, sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi, baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat narasi, matriks, atau grafik untuk memudahkan penguasa informasi atau data tersebut. (Mahmudah, 2021) Dengan demikian, peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar-pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tidak mendasar. Untuk tampilan data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

3.5.3 Penarikan kesimpulan

Tahap akhir pengelolaan data adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkonstruksikan dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenai masalah yang diteliti. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian.

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk memahami arti keteraturan, pola-pola, (sugiyono, 2015) penjelasan, alur sebab akibat. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan maka terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif. Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. (Mekarisce, 2020) Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

Triangulasi merupakan sebuah pendekatan multi-metode yang dilakukan oleh seorang periset pada saat periset tersebut mengumpulkan serta menganalisis data. Ide yang menjadi dasarnya yaitu fenomena yang akan dan telah diteliti dapat dimaknai dan dipahami dengan baik sehingga kemudian diperoleh sebuah kebenaran dengan tingkatan yang lebih tinggi jika dipandang melalui pendekatan dari berbagai sudut pandang. (Alfansyur, 2020) Melihat sebuah fenomena dari beberapa sudut pandang akan memunculkan memungkinkan tingkat kebenaran

yang diperoleh semakin dapat diandalkan. Karena itu, trigulasi merupakan usaha untuk mengecek keabsahan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda terhadap apa yang telah dilakukan oleh periset, caranya adalah dengan sebanyak mungkin mengurangi ketidakjelasan dan makna ganda yang terjadi ketika data dikumpulkan

Trisngulasi yaitu pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk kepentingan pengecekan sehingga data yang telah ada difilter kembali dan diuji kelaakannya untuk mendapatkan hasil data yang valid, actual, dan terpercaya.

Triangulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian. Berikut adalah beberapa keterangan tentang *Triagulasi* yang digunakan untuk mengecek kebsahan data, sebagai berikut:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi ini dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada narasumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. (Alfansyur, 2020) Misalnya data yang telah diperoleh dari narasumber melalui wawancara dilakukan pengecekan informasi kembali melalui observasi, ataupun dokumntasi kepada narasumber tersebut.

dari hasil wawancara penulis bersama dengan teller dan customer service yang dilakukan pada tanggal 15 maret 2023 peneliti menemukan bahwa apa yang disampaikan oleh teller dan customer service tersebut berbeda dengan yang nasabah alami dikarenakan mereka mengantri dikisaran waktu diatas 10 menit sementara pihak bank menyatakan bahwa jika nasabah sedikit maka pelayanan

akan memakan waktu lebih sedikit dibanding dengan pada saat padat nasabah. Selain itu para nasabah juga mengeluh mengenai fasilitas (tempat duduk) apabila banyak pengunjung maka mereka harus menunggu diluar ruangan dikarenakan tidak cukup tempat duduk, maka mereka akan menunggu giliran dengan berada diluar ruangan.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu dan situasi yang berbeda, misalnya narasumber yang sebelumnya yang telah diwawancarai secara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu dan situasi yang berbeda. (Alfansyur, 2020)

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan waktu yang berbeda penulis menemukan bahwa apa yang menjadi hasil penelitian pada awal wawancara makin kuat dengan adanya wawancara ulang karena penelitia menemukan jawaban yang sama seperti pada penelitian pertama, para nasabah setuju dengan apa yang menjadi pernyataan penulis mengenai waktuu mengantri.

3. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data misalnya melalui wawancara dan observasi. Atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi melalui sumber yang berbeda, misalnya membandingkan antara hasil wawancara dengan dokumen yang ada. (Alfansyur, 2020)

Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan pada customer servis dan teller dapat penulis pastikan bahwa hamper 100% sama dengan apa yang dialami

para nasabah selama melakukan transaksi di Bank tersebut, yakni mereka memperoleh pelayanan yang masing-masing individu memerlukan waktu 3-5 menit untuk melakukan transaksi.