



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini, merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode komparatif analisis, dengan memasukan sebuah fungsi sistem *quality management* terhadap penanganan stigma negatif yang di dapat oleh bank syariah. Tujuan dari menganalisis fungsi sistem *quality management* ialah untuk membuat deskripsi agar penerapannya sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan, agar kedua belah pihak antara bank syariah dan nasabahnya tidak ada yang dirugikan.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dipaparkan dengan pendekatan pada jenis penelitian kuantitatif . Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel, laporan akhir untuk penelitian umumnya memiliki struktur yang ketat dan konsisten mulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan serta saran-saran

Secara mendasar penelitian kuantitatif memiliki tujuan yaitu menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol fenomena melalui pengumpulan data terfokus pada data numerik. (Metode Penelitian Kuantitatif, 2020). Dengan

paparan di atas agar tercapai tujuan penelitian, maka penelitian dilakukan secara valid dan dicatat dalam sebuah pengamatan dilapangan dan didampingi dengan kepercayaan tinggi, hal ini bertujuan agar masyarakat yang masih meragukan dapat mengkonfirmasi data secara mudah dan valid. Dan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini ialah peran *quality management* terhadap pandangan buruk yang di dapat oleh bank syariah .

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di provinsi Kalimantan Selatan kota Banjarmasin, dengan memilih salah satu kantor bank syariah di kota Banjarmasin lebih tepatnya di BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka beralamat Jl. Niaga No. 7. pada mulanya merupakan bank syariah mandiri dan pada tahun 2020 berganti nama menjadi bank syariah Indonesia (BSI).

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang digunakan selama penelitian (Riyanto, Aglis, 2020). Subjek penelitian ialah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka sebagai sasaran penelitian (Jaya, 2020).

Tehnik pengumpulan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah tehnik purposive sample yang artinya tehnik pengambilan sample yang di patokkan atas karakteristik bisa berupa ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam penelitian ini.

Sedangkan untuk objek penelitian ialah pembahasan mengenai pokok persoalan yang aka diteliti, guna mendapatkan data yang terarah (Jaya, 2020).

Pada penelitian “ Pengaruh Implementasi Sistem *Quality management* Terhadap Korektif Stigma Negatif Bank Syariah Kota Banjarmasin”. Yang menjadi subjek penelitian ini ialah pegawai bank syariah di Kota Banjarmasin.

**Tabel 2.1**  
**Kisi-Kisi Instrument**

No	Variabel (X)	Subvariabel	Indikator	Jumlah
1	<i>Quality management</i>	<b>Keamanan Responsive Kredibilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjelaskan keamanan sebuah pelayanan</li> <li>• Menjelaskan tentang kepuasan nasabah</li> <li>• Menjelaskan upaya membangun kepercayaan</li> </ul>	<b>5 butir soal</b>
No	Variabel (Y)	Subvariabel	Indikator	Jumlah
1	Stigma Negatif	<b>Knowledge persepsi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjelaskan tentang konsistensi terhadap kesesuaian akad</li> <li>• Menjelaskan sudut pandang nasabah</li> </ul>	<b>5 butir soal</b>
	<b>Jumlah</b>			<b>10  butir soal</b>

#### **D. Data dan Sumber Data**

Untuk penelitian kuantitatif ini, sumber data dipilih langsung oleh peneliti dengan menggunakan informasi dari beberapa narasumber yang dapat memberikan informasi yang valid serta akurat sesuai yang di butuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini.

Sumber data penelitian ini diambil dari beberapa sarana diantaranya buku, jurnal, buku, tesis, skripsi, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini atau sesuai dengan pembatasan yang dipaparkan dalam penelitian ini tentang “ Analisis Pengaruh Implementasi Sistem *Quality management* Dalam Korektif Stigma Negatif Yang Di Dapat Bank Syariah di Kota Banjarmasin”. Penelitian ini menggunakan dua sumber sebagai patokan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung melalui kegiatan observasi, wawancara, kuisioner atau lainna (Riyanto, 2020). Data primer penelitian diperoleh peneliti dari objek saat di lakuakn penelitian, dan untuk mendapatkannya peneliti terjun langsung dan berhadapan dengan informan, hal ini ditempuh agar hasil data di dapat akurat dan valid. Sumber data primer dalam penelitian ini diantaranya Nasabah bank syariah, di Banjarmasin.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah menceritakan dan memaparkan secara umum tentang topik yang diambil guna penelitian ini kemudian peneliti menguraikannya kembali.

Penelitian ini data sekunder diambil dari buku-buku, dokumen, artikel, majalah-majalah yang berkaitan deengan penelitian ini, guna untuk mempertajam ke akuratan data serta tercapainya data yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan penelitian.

## E. Populasi dan Sampel

### a) Populasi Penelitian

Populasi (universe) adalah keseluruhan elemen atau subjek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bank syariah di Kota Banjarmasin yang berjumlah sekitar 416 orang pegawai, jumlah data karyawan ini di peroleh dari perhitungan yang dipaparkan dalam laporan tahunan bank syariah dan laporan statistik perbankan syariah tahun 2022

### b) Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang ada dalam populasi, yang mana sampel harus bersifat representatif. Teknik pengumpulan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik pengambilan sample yang di patokkan atas karakteristik. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah beberapa pegawai bank syariah yang berada di Kota Banjarmasin. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi  $10\% = 0.1$

---

Keterangan :

N= Jumlah Populasi

n= jumlah sampel

$e^2$ = batas toleransi

perhitungan

---

\_\_\_\_\_ ( )

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

80,620

Jika  $n = 80,620$  maka dalam penentuan jumlah informan minimal sekitar 80 orang, dan untuk penelitian ini agar di dapat hasil yang maksimal maka jumlah penggunaan sampel sekitar 102 informan yang di jadikan sebagai sampel.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini untuk metode pengumpulan data menggunakan instrumen pengumpulan data dengan dua metode yaitu,

##### 1. Metode Wawancara ( interview )

Wawancara atau interview merupakan teknik pengumpulan data dengan sistem tatap muka atau tanya jawab antara pengumpul data (Riyanto, Aglis, 2020). Dalam pengumpulan data dengan metode wawancara ini, peneliti langsung menerapkan tanya jawab dengan para informan yang bersangkutan dalam penelitian ini seperti nasabah bank syariah, dan pegawai bank syariah Akan tetapi metode ini bersifat terbatas di sebabkan saat masih dalam suasana pandemi covid 19.

##### 2. Metode Angket ( kuesioner)

Angket atau kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dengan menggunakan media atau seperangkat pertanyaan

kepada responden untuk di jawab (Riyanto, Aglis, 2020). Teknik metode kedua ini menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini, metode angket atau kuesioner nantinya akan melalui jejaring sosial berupa alamat web atau link yang nantinya akan dikirim kepada informan, jika link sudah di akses nantinya akan muncul pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan teknik kedua berupa pertanyaan-pertanyaan melalui media kertas pertanyaan, kedua cara ini di tempuh untuk memudahkan informan dan memberikan rasa nyaman sehingga diharapkan nantinya hasil dari metode ini berkualitas dengan data yang valid.

**Tabel 3.1**  
**Teknik Pengumpulan Data**

No	Data	Sumber Data	Tehnik Pengumpulan Data
1	implementasi sistem <i>quality management</i> di Bank Syariah Pada Kota Banjarmasin	Pegawai Bank Syariah	Angket wawancara
2	Faktor yang mempengaruhi implelementasi sistem <i>quality management</i> terhadap stigma negatif yang di dapat bank syariah di Kota Banjarmasin	Nasabah	Angket Wawancara

## **G. Teknik Analisis Data**

Dalam memilih analisis data perlu sekali diperhatikan hubungan logika antara satu dengan yang lainnya, sebaliknya dapat pula di kemukakan dalam suatu penelitian (Yusuf , 2014). Dalam penelitian ini menggunakan sistem pengelompokan data ke dalam beberapa kategori, menyusun berdasarkan pola, dan selanjutnya memilih data yang akan dianalisa hal ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh suatu kesimpulan yang bersifat objektif, logis, relevan, dan sistematis sesuai dengan tujuan yang di kehendaki peneliti dalam penelitian ini.

### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiono validitas ialah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dasar dari pengujian validitas setelah data terkumpul, maka selanjutnya akan di uji menggunakan software statistik IBM SPSS dengan tujuan mendapatkan hasil penelitian yang valid.

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka instrumen pernyataan dapat di kata kan valid sedangkan Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka dapat dikatakan instrumen dalam penelitian tidak valid .

### **2. Uji Reliabilitas**

Menurut sugiono reabilitas ialah hasil dari penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda,dalam uji realibilitas untuk mengukur ketepatan maka digunakan rumus Alpha dengan media software statistik IBM SPSS dengan tujuan mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau reliabel.

Dengan kesimpulan bahwa suatu penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $>0,6$  dan jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka instrumen penelitian ini tidak dapat dikatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan mengetahui data berdistribusi normal dalam instrument regresi, variabel pengganggu atau residual (Rukajat, 2018). Uji normalitas dapat mengetahui apakah sampel yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak, jika hasil perhitungan lebih besar dari 0.05 maka data berdistribusi normal. Selanjutnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang berdistribusi normal penelitian ini akan di uji menggunakan metode Kolmogorv-Smirnov dengan media software statistik IBM SPSS .

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah varians dari residual suatu penelitian ke penelitian yang berbeda, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, jika nilai signifikansi variabel  $x$  lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selanjutnya untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas menggunakan uji Park dengan media software statistik IBM SPSS.

#### c. Uji regresi linier sederhana

Metode regresi linier digunakan dalam penelitian ini memiliki maksud seberapa besar tingkat pengaruh antar variabel bebas (independet) dengan variabel terikat (dependen). Uji regresi ini menggunakan bantuan software IBM SPSS

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi pada regresi linier banyak di artikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari tabel yang terikat. Nilai  $R^2$  menunjukkan besaran proporsi dari total variasi variabel dependen yang di jelaskan oleh variabel independen . Selanjutnya untuk dapat mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan media software statistik IBM SPSS.

4. Uji Hipotesis

a. Uji  $t$

Uji  $t$  yaitu mengukur besaran pengaruh variabel X terhadap Variabel Y, untuk menentukan kriteria pengujian jika            maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan apabila            maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Pengujian dalam instrumen ini menggunakan media software statistik IBM SPSS.

