

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian, Pendekatan dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara turun langsung di lapangan untuk mengamati dan memahami suatu fenomena dalam konteks keadaan yang alami. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data secara langsung dari pihak-pihak yang dinilai relevan dan berkompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tujuan penelitian.

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lia, penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati dalam suatu fenomena. Sementara itu, penelitian deskriptif berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan angka, sebagai akibat dari penggunaan metode kualitatif (Febrianti, 2019). Pembahasan mengenai pengumpulan data kualitatif akan memberikan petunjuk untuk melakukan wawancara kualitatif, melakukan observasi lapangan, memeriksa dokumen, dan sejenisnya (Yin, 2016). Jadi dalam penelitian ini penulis menggunakan

analisis kualitatif dengan mendeskripsikan data-data hasil dari wawancara dengan *Teller, Customer service* dan *Security* serta BOSM.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung Tabalong yang berlokasi di Jalan IR. P. H. M. Noor, No. 12, Kelurahan Pembataan, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu sumber data utama yang memiliki penjelasan atau pemahaman yang relevan terhadap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Subjek utama dalam penelitian ini adalah *Front office* yaitu *Teller, Customer service & Security* dari Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini ialah Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional pada *Front office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Yang menjadi data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional pada *Front office* di Bank Syariah Indonesia Kc Tanjung.

b. Data sekunder

Data Sekunder atau data penunjang dalam penelitian ini adalah gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi:

- 1) Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Tanjung
- 2) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Tanjung
- 3) Tujuan Bank Syariah Indonesia KC Tanjung
- 4) Struktur Organisasi, Tugas dan *Job Description* Bank Syariah Indonesia KC Tanjung

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data penelitian berasal. Di penelitian ini, Sumber data adalah pihak-pihak yang langsung terlibat dalam permasalahan yang menjadi fokus kajian dan memiliki informasi yang relevan terkait subjek yang diteliti. Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Responden yaitu *Teller, Customer service* dan *Security*
- b. Informan yaitu BOSM.
- c. Dokumentasi yaitu data atau bukti tertulis yang mendukung dan relevan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yang berarti pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan diberikan setiap pertanyaan yang diperlukan untuk mengungkap data empiris. (Nasem, 2018). Dengan teknik ini penulis akan mewawancarai *Teller*, *Customer service* dan *Security* serta BOSM untuk memahami strategi yang telah dan akan diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah studi yang dilakukan secara sengaja dan sistematis melalui pengamatan terhadap fenomena yang terjadi. Metode ini digunakan sebagai penunjang untuk memverifikasi kebenaran data yang diperoleh dari wawancara. Observasi langsung terhadap proses kerja *Front office* yaitu *Teller* dan *Customer service* di KC Tanjung untuk mengidentifikasi waktu pelayanan, alur kerja, dan kendala yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan dokumen atau catatan tertulis yang relevan (Nasser, 2021). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh

melalui dokumentasi mencakup riwayat singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Tanjung serta visi dan misi bank tersebut.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah data dikumpulkan. Ini dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

- a. *Editing*, di mana penulis memeriksa data setelah dikumpulkan untuk memastikan bahwa jawaban benar dan mudah dipahami,
- b. *Klasifikasi*, di mana data dikelompokkan kemudian dipilih sehingga memiliki tampilan yang sesuai dengan data yang digali
- c. *Interpretasi*, penulis menafsirkan atau memahami data untuk mendapatkan makna yang ditampilkan.

2. Analisis Data

Setelah mendapatkan jumlah data dari lapangan, peneliti menggunakan analisis data kualitatif deskriptif. Artinya, peneliti menyusun seluruh data secara sistematis dan terperinci agar mudah dipahami dan disampaikan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik yang telah ditentukan, kemudian ditelaah, diklasifikasikan, dan diinterpretasikan untuk menemukan makna dari temuan penelitian.

G. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memiliki beberapa tahapan penelitian, yaitu:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahap awal, penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti di masa depan. Setelah masalah ditentukan, penulis menyusun judul penelitian serta mengkaji latar belakangnya. Selanjutnya, penulis melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing dan pihak biro skripsi terkait kesesuaian judul dan masalah penelitian. Setelah mendapat persetujuan, penulis mengurus kelengkapan administrasi di jurusan dan menyerahkannya ke biro skripsi untuk pengajuan judul sebagai proposal penelitian. Jika judul disetujui, penulis melanjutkan ke tahap seminar proposal.

2. Tahapan pengumpulan data

Pada tahap ini, penulis terlebih dahulu menyusun surat izin penelitian, kemudian melaksanakan pengumpulan data di lapangan melalui wawancara secara langsung maupun daring untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

3. Tahapan pengolahan data dan analisis data

Data yang dikumpulkan kemudian diproses melalui berbagai teknik pengolahan data, termasuk editing dan deskripsi. Setelah itu, data tersebut dianalisis dengan cara objektif.

4. Tahapan penyusunan laporan

Pada tahap ini, penyusun menyusun data secara sistematis yang mereka peroleh dengan menggunakan teknik penulisan yang sistematis. Terlepas dari konsultasi yang mendalam dengan dosen pembimbing I dan II, dilakukan beberapa penyesuaian dan penyusunan sampai dianggap sesuai dan menjadi skripsi yang siap diserahkan.