BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Metode dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif yaitu Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Peneliti berusaha menganalisis data dalam berbagai nuansa sesuai bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan. (Farida Nugrahani, 2014:96)

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Pengambilan Lokasi Penelitian ini yaitu di PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2 dan Waktu Penelitian ini berlansung selama 3 Bulan.

3.3 Data dan Sumber Data

Sumber data berikut dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu: (*Wahid*, 2017:9)

1. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah Manager Operasional, Karyawan Bagian Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Silondae 2

2. Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh bukan dari sumber asli, seperti kutipan dari buku, jurnal, website yang berkaitan dengan risiko operasional, Teller dan Customer Service dan literatur lainnya yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan terpenting dalam penelitian.Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga. Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data melalui penngamatan dengan pengindraan. Dalam penelitian ini Peneliti mengamati secara lansung kegiatan yang ada pada Bank syariah Indonesia Cabang Kendari Silondae 2 khususnya aktivitas operasional pada Unit Teller dan Customer Service(M.Djunaidi Ghonu & Almanshur, 2017:174).

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan informan yang diteliti atau subjek penelitian. Metode wawancara juga biasa disebut dengan metode interview atau disebut sebagai metode wawancara. Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai(Burhan Bungin, 2013:133)Adapun pihak yang di wawancarai yaitu (Manager Operasional, Karyawan Pada Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi seperti dokumen, arsip,foto, statistik dan gambar tertulis dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian yang menyangkut berbagai sumber data baik yang berasal dari catatan ataupun laporan yang telah disusun dalam arsip data. Dokumen yang diperoleh berupa

foto dan file dokumen struktur organisasi Bank Syariah Indonesia cabag Kendari A Silondae 2(Rijali, 2018:86).

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/Verifikasi.(Rijali, 2019:83) Ketiga alur tersebut yaitu :

1.Reduksi Data (*reduction*)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstarakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan. Reduksi data berlansung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlansung. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yangmeringkas sejumlah bagian yang tersebut.

2. Penyajian data (display data)

Penyajian data (penyajian data) adalah suatu kegiatan ketika suatu kumpulan informasi dikumpulkan, sehingga memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan. sehingga lebih mudah untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulannya benar atau dianalisis ulang.

3. Penarikan kesimpulan *(verification)*

Penarikan kesimpulan kesimpulan adalah langkah ketiga atau terakhir dalam proses analisis. Penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti terus menerus sementara di lapangan. Kesimpulan ini mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

3.6 Pengecekan Keabsahan Data

Teknik Pemeriksaan keabsahan atau validitas data pada dasarnya merupakan teknik yang harus ditempuh untuk

menunjukan bahwa data yang terkumpul benar-benar terdapat secara alami dan umum. Sepanjang keberadaan data secara umum diragukan dan perlu dilakukan tringulasi(Farida Nugrahani, 2014:213).

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Teknik

Dilakukan dengan cara membandingkan data observasi dengan data wawancara, sehingga dapat disimpulkan kembali untuk mendapatkan data akhir yang otentik sesuai permasalahan dalam penelitian ini.

3. Triangulasi Waktu

Dilakukan dengan cara pengecekan wawancara dan observasi dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI