

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Rajapolah yang beralamat di Jl. Raya Rajapolah No.191, Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46192. Yang berdiri sejak tanggal 02 Januari 1972, terletak dipinggir Jl. Raya Rajapolah sehingga memudahkan akses untuk keluar masuk.

Objek penelitian dari judul "Analisis Sistem Antrean Nasabah Menggunakan Model Antrean *Multi Channel-Single Phase* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Rajapolah" adalah sistem antrean nasabah yang diterapkan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Rajapolah. Penelitian ini akan fokus pada analisis penerapan model antrean *Multi Channel-Single Phase* di bank tersebut, khususnya untuk menganalisis efisiensi waktu tunggu nasabah dan optimasi penggunaan fasilitas pelayanan (seperti *teller* dan *customer service*). Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana model antrean tersebut dapat meningkatkan kinerja layanan dengan memanfaatkan beberapa fasilitas pelayanan secara bersamaan, mengurangi waktu tunggu nasabah, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem antrean yang ada di unit tersebut.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam memperoleh informasi sehingga data bisa diolah dan dianalisis (Sahir, 2022). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau manusia dari perspektif partisipan yang diteliti (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman dan persepsi nasabah serta petugas bank terhadap sistem antrean di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajapolah

Metode deskriptif dalam pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendetail mengenai suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan (Miles & Huberman, 1994). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis dan faktual fenomena yang terjadi dalam sistem antrean nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Rajapolah. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengidentifikasi pola antrean, faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dan petugas bank.

Alasan penggunaan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif adalah karena fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam dan memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas sistem antrean yang diterapkan di BRI Unit Rajapolah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk

mengumpulkan data melalui observasi langsung dan wawancara, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret dan relevan untuk meningkatkan layanan perbankan.

Selain itu, penelitian ini juga termasuk dalam kategori studi kasus, karena fokusnya pada satu objek penelitian tertentu, yaitu sistem antrean di BRI Unit Rajapolah. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis fenomena secara lebih mendalam dengan mengumpulkan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak bank serta nasabah yang mengalami langsung sistem antrean tersebut (Yin, 2018).

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Kesalahan dalam mengumpulkan data akan berakibat pada kesimpulan akhir, dimana penelitian tidak relevan dan tentu waktu dan tenaga yang dikeluarkan ketika pengumpulan data akan sia-sia. Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Partisipasi Observer

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi (Sahir, 2022, p. 30). Peneliti melakukan pengamatan langsung pada aktivitas antrean nasabah di Bank BRI Unit Rajapolah. Observasi ini bertujuan untuk mencatat jumlah nasabah yang datang, waktu tunggu, jumlah *teller* dan petugas layanan, serta alur pelayanan.

b. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan (Sahir, 2022, p. 28). Peneliti melakukan wawancara dengan petugas Bank khususnya *teller* dan *customer service* untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan, kendala serta upaya yang dilakukan dalam mengelola antrean.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Abdussamad, 2021, p. 147). Mengumpulkan data sekunder berupa laporan jumlah nasabah harian, waktu pelayanan, serta data terkait lainnya dari dokumen resmi bank. Dokumentasi ini membantu memperkuat hasil observasi dan wawancara.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh dasar teori yang kuat serta memperkaya wawasan terkait konsep-konsep yang relevan dengan penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti dapat mengidentifikasi celah penelitian sebelumnya dan mengembangkan kerangka pemikiran yang lebih komprehensif. Mengumpulkan informasi dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber akademik lainnya yang membahas tentang teori antrean dan model *multi channel-singel phase*.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah gabungan data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif digunakan untuk menganalisis aspek numerik dari sistem antrean, seperti jumlah nasabah yang mengantri, waktu tunggu rata-rata, jumlah *teller* yang melayani, dan jumlah transaksi harian. Data ini termasuk dalam skala rasio, karena memiliki nilai nol absolut dan dapat dihitung secara matematis. Sedangkan data kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman nasabah dan pegawai bank terhadap sistem antrean. Data ini bersifat nominal (misalnya jenis layanan yang digunakan oleh nasabah) dan ordinal (misalnya tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrean). Gabungan data kuantitatif dan kualitatif ini memungkinkan penelitian untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif terkait efektivitas sistem antrean di Bank BRI Unit Rajapolah.

Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh organisasi, lembaga, badan, institusi atau perorangan dari objek data tersebut (Rahim et al., 2021). Data ini diperoleh langsung dari wawancara dengan nasabah dan pegawai bank terkait pengalaman mereka dalam sistem antrean. Selain itu, observasi langsung di lokasi juga digunakan untuk memahami alur antrean dan kendala yang terjadi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber lain baik organisasi, lembaga, badan dan institusi yang telah tersedia untuk digunakan sesuai dengan keperluan yang membutuhkan data (Ph.D. Ummul Aiman et al., 2022, p. 64). Berasal dari dokumen internal bank, laporan statistik mengenai jumlah transaksi harian, kebijakan bank terkait sistem antrean, serta literatur yang mendukung analisis model antrean.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama, bersifat representatif, dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti (Rahim et al., 2021, p. 71). Penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Rahim et al., 2021, p. 74).

Dalam penelitian ini, sampel nasabah dapat dipilih berdasarkan waktu kunjungan (misalnya pada jam sibuk dan jam normal) untuk melihat perbedaan pola antrean. Selain itu, sampel nasabah juga bisa dipilih berdasarkan jenis layanan yang mereka gunakan (misalnya setoran, penarikan, atau konsultasi layanan). Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan kebutuhan yang berbeda dari nasabah yang beragam.

Informan penelitian yang akan diwawancarai mencakup:

TABEL 3.1 INFORMAN PENELITIAN DAN DESKRIPSI WAWANCARA

No	Informan	Deskripsi	Jumlah
1	Kepala Unit	Wawancara tentang operasional bank yang dapat memberikan wawasan strategis mengenai kebijakan dan prosedur dalam pengelolaan antrean	1
2	<i>Customer service</i>	Informasi terkait masalah atau pertanyaan yang sering diajukan oleh nasabah, serta pengalaman mereka dalam menangani keluhan nasabah	2
3	<i>Teller</i>	Berada di garis depan pelayanan dan langsung berinteraksi dengan nasabah, mereka memiliki wawasan yang baik mengenai kecepatan dan efisiensi layanan	2
4	Petugas Keamanan	Memainkan peran penting dalam menjaga ketertiban dan keamanan di area antrean, serta dapat memberikan informasi tentang pengelolaan kerumunan dan situasi darurat.	2
5	Nasabah	Nasabah reguler maupun non-reguler lebih tepatnya 2 nasabah pada hari biasa, 2 nasabah yang datang pada hari sibuk dan 1 nasabah yang mengantri kepada <i>customer service</i> . Hal ini untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai persepsi dan kepuasan mereka terhadap sistem antrean di bank.	5

Sumber: Data diolah, 2025

3.2.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk memahami dan menggambarkan sistem antrean nasabah di Bank BRI Unit Rajapolah. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari empat tahapan utama:

a. Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan pengumpulan data melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh mencakup informasi tentang waktu tunggu nasabah, jumlah *teller* yang tersedia, serta tanggapan nasabah mengenai layanan yang diterima.

b. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang tidak relevan akan disaring, sementara data penting akan dikategorikan sesuai dengan tema penelitian, seperti faktor penyebab antrean panjang atau efektivitas layanan *teller*.

c. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau diagram untuk memudahkan pemahaman terhadap pola-pola yang muncul dalam sistem antrean. Penyajian ini membantu dalam mengidentifikasi hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi efisiensi antrean.

d. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dianalisis, langkah terakhir adalah membuat kesimpulan berdasarkan temuan penelitian. Kesimpulan ini didasarkan pada pola-pola yang ditemukan serta keterkaitan antara faktor-faktor yang mempengaruhi sistem antrean. Kesimpulan akhir akan memberikan

gambaran mengenai langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu tunggu nasabah.