

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah melalui penelitian deskriptif . Menurut Sugiyono (2010:29) “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas”. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin No.140 Medan

3. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan desember 2014 sampai april 2015, digambarkan dalam tabel 3.1 dengan uraian kegiatan sebagai berikut.

Tabel 3.1

Rencana Waktu Penelitian

No	Ket	2015 / 2016																					
		September				Oktober				November				Desember				Januari					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan Judul			■	■																		
2	Konsultasi Bimbingan					■	■	■	■														
3	Pembuatan Proposal									■	■	■	■										
4	Seminar Proposal													■	■								
5	Pengolahan Data														■	■	■	■					
6	Penyusunan dan Bimbingan																		■	■			
7	Pengajuan Meja Hijau																					■	■

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan mutu/nilai produk dan pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan .

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:116), “ Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki populasi”. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Produk Tabungan dan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan .

C. Defenisi operasional

1. Perbaikan

Perbaikan merupakan suatu kegiatan yang diarahkan pada meningkatkan standar yang ada dengan melibatkan seluruh pekerjanya. Perbaikan ini sendiri dapat terbagi menjadi perbaikan kecil yang berlangsung oleh upaya berkesinambungan dan inovasi yang merupakan perbaikan drastis sebagai hasil dari investasi sumber daya berjumlah besar dalam teknologi atau peralatan. Perbaikan menekankan pada upaya manusia, moral, komunikasi, pelatihan, kerja sama, pemberdayaan dan disiplin diri yang merupakan pendekatan peningkatan berdasarkan akal sehat, berbiaya rendah.

2. Berkesinambungan

Berkesinambungan merupakan tahap pemrosesan dalam perusahaan untuk mendapatkan suatu hasil yang dipercaya bahwa proses yang baik akan memberikan hasil yang baik pula, salah satu penerapannya dengan menjalankan siklus : *Plan – Do – Check – Act*.

3. Mutu/nilai

Mutu/nilai adalah tingkat baik atau buruknya atau taraf atau derajat sesuatu, yang digunakan untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan untuk memuaskan para nasabah adapun dimensi mutu :
Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan jaminan, perhatian.

4. Produk tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat yang dipersamakan dengan itu, tabungan dikatakan baik apabila dapat memenuhi dimensi mutu/nilai dan memuaskan para nasabahnya dalam penggunaanya

5. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu produk yang bersifat abstrak yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Produk bank sangat bergantung akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank maka kualitas pelayanan sangat menentukan keunggulan produk.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah :

- a. Data Primer yaitu data yang didapat secara langsung melalui wawancara langsung dan observasi yang dilakukan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin.
- b. Data Sekunder yaitu data yang mendukung data primer yang di dapatkan dari buku – buku referensi, internet, jurnal akuntansi, yang berkaitan dengan topik bahasan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data teori – teori yang berhubungan dengan *Total Quality Management* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin.
2. Wawancara, yaitu dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait. Dalam hal ini pihak terkait adalah karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin.

F. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan teori. Menurut Sugiono (2008:142) “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau

generalisasi” pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan.

Data yang telah dikumpulkan dari hasil dokumentasi dan wawancara akan diproses secara lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, dari data tersebut akan ditarik kesimpulan yang akan menjawab tujuan penelitian

