

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹ Penelitian kualitatif tidak dimulai dari teori yang dipersiapkan sebelumnya, tetapi dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami. Data dan informasi lapangan ditarik maknanya dan konsepnya, melalui pemaparan deskriptif analitik, tanpa harus menggunakan angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi yang dialami.²

B. Lokasi Penelitian

BNI Syariah Kantor Cabang Kediri beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk, Ruko Hayam Wuruk Trade Centre Blok A.5 – A.6 Kota Kediri, Jawa Timur 64129. No.Telp: 0354-680966. Terdapat Mushola didalam kantor sehingga

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 6.

² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek*, (Jakarta : PT Bumi Akasara, 2014), hlm. 88.

memudahkan nasabah dan juga pegawai untuk beribadah tanpa harus berjalan keluar kantor. Lokasi kantor yang dekat dengan jalan raya memudahkan nasabah dalam menjangkaunya. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Untuk mengangkut pegawai *payment point* dari Kediri menuju lokasi penugasan, BNI Syariah menyediakan mobil kantor agar lebih efektif dan efisien. BNI Syariah Kantor Cabang Kediri melayani nasabah dari daerah tetangga, yaitu Kabupaten Madiun, Kota Blitar, Kabupaten Trenggalek, dan Kabupaten Tulungagung.

Suasana kerja di BNI Syariah Kantor Cabang Kediri sendiri cukup menyenangkan. Para pegawai terlihat profesional di bidang mereka masing-masing. Bukan hanya saat melayani nasabah saja mereka bersikap ramah dan baik, namun kepada kami yang hanya sebatas bertanya mengenai beberapa informasi yang berkaitan dengan bank pun dilayani dan dijawab dengan baik dan ramah.

Mengenai tata letak BNI Syariah Kantor Cabang Kediri, terlihat keunikan disini dibanding dengan bank-bank lain. BNI Syariah Kantor Cabang Kediri terdiri dari tiga lantai. Lantai pertama berisi *front office*, yaitu *teller*, *customer service* dan juga *manager operational*. Sedangkan lantai dua terdapat ruangan *branch manager*, *bussines manager*, *meeting room*, ruangan pegawai *financing*, *consumer sales*, dan *consumer processing*, serta dapur dan toilet. Kemudian di lantai tiga yaitu ruang *back office*, *operational*, *recovery & remedial* serta mushola dan toilet.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Manusia sebagai alat (instrumen). Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena hanya manusia sebagai alat yang dapat berhubungan dengan responden atau objek yang lainnya dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Hanya manusia sebagai instrumen pulalah yang dapat menilai apakah kehadirannya menjadi faktor pengganggu sehingga apabila terjadi hal yang demikian, peneliti pasti dapat menyadari dan mengatasinya. Oleh karena itu,

pada waktu pengumpulan data di lapangan, peneliti berperan serta pada situs penelitian dan mengikuti secara aktif kegiatan-kegiatan kemasyarakatan.³

D. Data dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.⁴ Selain jenis data suatu penelitian juga dibutuhkan sumber data, untuk mempermudah dalam memecahkan masalah data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi :

1. Sumber Data Tertulis / Literer

Yaitu sumber data yang digunakan untuk mencari landasan teori permasalahan yang diteliti dengan menggunakan buku perpustakaan, dan sumber data yang diperoleh peneliti dari buku karangan para ahli yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

2. *Field Research*, yaitu sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian, yaitu mencari data dengan cara terjun langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang lebih konkret yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁵

³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 9.

⁴ *Ibid.*, hlm. 157.

⁵ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Andi Offseat, 1989), hlm. 66.

Adapun data ini ada dua macam yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli.⁶ Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan RRH (*Recovery & Remedial Head*), *Consumer processing* dan *financing sales assistant* bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri.
- b. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.⁷ Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen, slip, brosur produk serta informasi lain yang tertulis.

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan secara intensif dan berulang-ulang.⁸ Tidak seperti percakapan biasa, wawancara penelitian ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja sehingga hubungan simetris harus

⁶ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 103.

⁷ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm 82.

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jalarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm.157-158.

tampak. Peneliti cenderung mengarahkan wawancara pada penemuan perasaan, persepsi, dan pemikiran informan. Tipe wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur yang bersifat lebih luwes dan terbuka.⁹

Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden.¹⁰ Dalam wawancara ini, peneliti mengadakan tanya jawab langsung kepada *Recovery & Remedial Head, consumer processing* dan *financing sales assistant* BNI Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Observasi partisipan

Observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati.¹¹ Secara umum pengamatan dan pengamatan partisipatif berbeda. Pengamatan mengandung arti peneliti mengamati partisipan sebagai pihak luar. Peneliti dapat saja hadir dalam keseharian para partisipan tetapi tidak mengambil peran apapun dalam kegiatan partisipan. Pengamatan partisipatif

⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek*, hlm. 163.

¹⁰ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2004), hlm. 181.

¹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek*, hlm. 143.

mengandung arti peneliti juga turut berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari para partisipan.¹²

Dalam praktiknya, pola observasi yang dilakukan adalah mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung dan ikut serta dalam kegiatan informan terhadap objek tertentu yaitu berkunjung ke salah satu debitur pembiayaan bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri yang mengalami pembiayaan bermasalah untuk menagih pembayaran. Diharapkan dengan teknik observasi ini peneliti benar-benar bisa mengamati dan secara langsung mengikuti kegiatan penyelesaian pembiayaan bermasalah oleh unit RR di BNI Syariah Kantor Cabang Kediri.

3. Studi dokumentasi

Dokumen adalah segala sesuatu materi dalam bentuk tertulis yang dibuat oleh manusia. Dokumen yang dimaksud adalah segala catatan baik berbentuk catatan kertas (*hardcopy*) maupun elektronik (*softcopy*). Dokumen dapat berupa buku, artikel media masa, catatan harian, manifesto, undang-undang, notulen, blog, halaman web, foto, dan lainnya.¹³ Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Penguasaan dan pemahaman mengenai teknik pengkajian dari isi dokumen yang akan dijadikan sumber data harus diperhatikan sungguh-sungguh. Meski

¹² Samiaji Sarosa, *Penelitian Kualitatif dasar-Dasar*, (Jakarta: PT INDEKS 2012), hlm. 57.

¹³ *Ibid.*, hlm. 61.

dokumentasi hanya menjadi pelengkap dalam penelitian kualitatif, tetapi kesalahan atau ketidakakuratan dalam kajian dokumen menyebabkan tingkat kredibilitas hasil penelitian dipertanyakan.¹⁴

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan penyelesaian pembiayaan bermasalah. Data berupa foto, tulisan maupun dokumen-dokumen yang penting lainnya, yang mana data tersebut dapat memperkuat proses pelaksanaan penyelesaian pembiayaan bermasalah tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antar kajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui tiga tahapan, yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.¹⁵ Selama proses reduksi data, peneliti melanjutkan

¹⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, hlm. 183.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 210.

ringkasan, pengkodean, menemukan tema, reduksi data berlangsung selama penelitian di lapangan sampai pelaporan penelitian selesai.

2. Paparan data (*data display*)

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹⁶ Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi sesuai aspek-aspek dalam penelitian. Data yang didapatkan oleh peneliti tidak dipaparkan secara keseluruhan melainkan dianalisis terlebih dahulu, disusun secara sistematis sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan yang diteliti.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.¹⁷ Dalam analisis data ini, peneliti menyimpulkan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan bagaimana penyelesaian pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Kantor Cabang Kediri.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 210.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 210.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, yaitu:

1. Kredibilitas (Derajat Kepercayaan)

Kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validitas dari kuantitatif. Fungsinya ialah : melaksanakan penyidikan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai, menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.¹⁸

a. Memperpanjang masa penelitian

Memperpanjang masa penelitian dapat memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dapat dilakukan dengan cara: mempelajari dan menguji data dari informan/subyek/partisipan; membangun kepercayaan para informan/subyek/partisipan terhadap peneliti; dan kepercayaan diri peneliti sendiri.¹⁹ Pada penelitian ini, peneliti memperpanjang masa penelitian dari yang awalnya satu bulan menjadi dua sampai tiga bulan penelitian agar mendapatkan hasil yang kredibel.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 217.

¹⁹ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Malang: Kelompok Intras Publishing, 2016), hlm. 140.

b. Triangulasi

Triangulasi data adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau pembanding data tersebut.²⁰ Dalam praktiknya, peneliti selain mengumpulkan data dari unit RR (*Recovery & Remedial*) mengenai pembiayaan bermasalah, peneliti juga mengumpulkan data dari informan lain sebagai pembanding yaitu bagian *consumer processing* dan *financing sales assistant*.

c. Menggunakan bahan referensi pendukung

Menggunakan bahan referensi pendukung bertujuan untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Kredibilitas data dengan cara ini perlu ditunjukkan dengan buktinya.²¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan refensi pendukung berupa alat bantu perekam suara dan dilengkapi foto-foto dokumentasi untuk mendukung kedibilitas data.

2. Transferabilitas (Keteralihan)

Transferabilitas berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil atau pada setting sosial yang berbeda dengan karakteristik yang sama.²² Maka ada dua hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan transferabilitas, yaitu :

²⁰*Ibid.*, hlm. 141.

²¹*Ibid.*, hlm. 142.

²² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 165.

seberapa dekat informan/partisipan yang diwawancarai dengan konteks atau tema yang diteliti dan batasan kontekstual dari temuan.²³ Pada praktiknya, informan yang diwawancarai merupakan kepala unit dari *recovery & remedial*, *consumer processing* dan *financing sales assistant*. Ketiga posisi tersebut sangat dekat kaitannya dengan tema yang diteliti karena tugas mereka adalah langsung berhubungan dengan pengajuan pembiayaan, penyelamatan pembiayaan bermasalah serta penyelesaian pembiayaan bermasalah. Sedangkan batasan kontekstual dari temuan yaitu mengenai pembiayaan bermasalah.

3. Dependabilitas (Kebergantungan)²⁴

Uji Dependabilitas adalah uji terhadap data dengan informan sebagai sumbernya dan teknik yang diambilnya apakah menunjukkan rasionalitas yang tinggi atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Audit dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Konfirmabilitas (Kepastian)

Kriterium kepastian berasal dari konsep objektivitas menurut non kualitatif. Bahwa sesuatu itu objektif atau bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.²⁵ Untuk mencapai konfirmabilitas dapat dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian

²³ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, hlm. 142-143.

²⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 166-167.

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 324.

dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasilnya dapat lebih objektif.²⁶ Uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Peneliti melaporkan hasil penelitian setelah melakukan serangkaian kegiatan penelitian di lapangan.²⁷

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap pra lapangan

Ada enam tahap yang harus dilakukan oleh peneliti, yaitu :

- a) Menyusun rancangan penelitian
- b) Memilih lapangan penelitian
- c) Mengurus perizinan
- d) Menjajaki dan menilai lapangan
- e) Memilih dan memanfaatkan informan
- f) Menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu :

- a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b) Memasuki lapangan

²⁶ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, hlm. 144.

²⁷ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 167.

c) Berperan serta sambil mengumpulkan data²⁸

3. Analisis data

a) Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan.

b) Mengumpulkan, memilah-milah, mengklarifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.

c) Berpikir, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan memuat temuan-temuan umum.²⁹

²⁸Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm.127.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 248.