

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah dalam memperoleh informasi yang berguna dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.¹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²

Alasan saya menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu dengan metode ini saya dapat mengetahui cara pandang obyek penelitian secara lebih mendalam yang tidak bisa diwakilkan dengan angka-angka statistik, karena penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Adapun proses dan makna (perspektif subjek) akan lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian ini sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Selain itu, landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan

gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Metode dengan kualitatif ini peneliti berusaha untuk menggali informasi dan klarifikasi serta menganalisa tentang suatu kejadian dengan jalan menjabarkan

¹Rukin, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), Cet. 1, Hlm. 4.

²Wayan Suwendra, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Nilacakra, CV, 2018), hlm. 4.

sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah dan unit yang di teliti dan berusaha untuk menuturkan pemecahan suatu masalah yang ada berdasarkan data-data yang dianalisis dan di interprestasikan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, dan buku angka-angka, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian penelitian ini berisi kutipan kutipan data untuk member gambaran penyajian laporan, data yang diperoleh berasal dari wawancara dan observasi langsung dilapangan.³

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang beralamat di Jalan Hasanuddin No. 26, Kel. Dangdangan, Kota Kediri, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih tempat ini adalah peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, apakah calon nasabah layak diberikan pembiayaan atau tidak, serta untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi AO dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, serta bagaimana solusi dalam menangani hambatan tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

³ Lexy J. Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 4.

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti bertindak sebagai instrument sekaligus pengumpul data. Maka dari itu, kehadiran peneliti mutlak diperlukan. Kehadiran peneliti sebagai pengamat partisipasi/berperan serta artinya dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secermat mungkin terkait masalah yang diteliti. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya di sini mutlak di perlukan agar memperoleh hasil yang akurat.

D. Instrumen Penelitian

Kehadiran peneliti disini penting diperlukan, hal ini sesuai dengan penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif merupakan alat pengumpul data utama untuk memperoleh data secara mendalam dan sebanyak mungkin selama kegiatan di lapangan.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau nilai yang diperoleh dari pengamatan (observasi) suatu obyek yang berguna sebagai dasar yang objektif di dalam proses pembuatan keputusan⁴, sehingga menghasilkan informasi maupun keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Menurut jenisnya data yaitu:⁵

- a. Data kualitatif, yaitu serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau berupa keterangan-keterangan saja.⁶

⁴Syafizal Helmi Situmorang, "Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis", (Medan: USU Press, 2010), hlm. 1.

⁵Ridwan, "Metode dan Teknik Menyusun Tesis", (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 106.

⁶Muhammad Teguh, "Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 118.

Misalnya: Kuersioner pertanyaan tentang suasana kerja, kualitas pelayanan sebuah restoran, atau gaya kepemimpinan.⁷ Sedangkan dalam penelitian ini data kualitatifnya berupa sejarah berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, struktur organisasi dan data-data mengenai penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri. Data ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan responden dan bersifat objektif.

2. Sumber Data

Menurut Singarimbun dan Effendi, sumber data adalah dari mana data diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan. Sedangkan menurut Bungin, sumber data adalah sebagai bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam proses penyusunan skripsi menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:⁸

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan dapat berupa responden atau subjek penelitian, hasil kuersioner, wawancara, dan observasi.⁹ Yang termasuk dalam sumber data primer adalah sebagai berikut:¹⁰

- 1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan.

⁷Syafizal Helmi Situmorang, "Analisis Data: Untuk Riset...", hlm. 2.

⁸ Nufian S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, "Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu", (Malang: UB Press, 2018), cet. I, hlm. 49.

⁹ *Ibid*, hlm. 49.

¹⁰ Alfi Ardiana, Skripsi: "Strategi dan Peran Account Officer...", hlm. 41-42.

Dalam sumber data ini adalah para pihak dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

- 2) *Place*, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, tempat yang digunakan untuk penelitian adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

- 3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambaran atau symbol-simbol lain.

Dengan data ini, peneliti dapat mengumpulkan data atau gambaran tentang Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri. Adapun respondennya adalah pihak *account officer* dan pihak manajemen Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku pustaka, skripsi, artikel, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan bahasan yang diteliti.¹¹

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian. Dalam setiap proses pengumpulan data tentunya ada teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang lazim di gunakan adalah observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi.¹² Dalam pengumpulan data tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan

¹¹ Nufian S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, “*Teori dan Praktis: Riset...*”, hlm. 49.

¹² Alfi Ardiana, Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer...*”, hlm. 42.

pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri maka peneliti menggunakan teknis sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu:

a) Pengamatan Deskriptif

Adalah suatu pengamatan dimana dalam memasuki keadaan sosial yang spesifik guna untuk dijadikan objek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum mengangkat masalah yang akan dilakukan penelitian, karena peneliti datang hanya untuk melakukan penelitian secara umum tentang tugas *account officer* apa saja di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, dan strategi apa saja yang digunakan *account officer* pada lembaga tersebut.

b) Pengamatan Terfokus

Adalah suatu pengamatan yang digunakan peneliti dimana observasi dipersempit untuk dijadikan fokus tertentu. Maksudnya yaitu peneliti mulai mengangkat pengamatan umum menjadi lebih sempit. Dapat dijabarkan sebagai strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

c) Pengamatan Selektif

Adalah pengamatan yang dilakukan peneliti setelah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga mendapatkan data yang lebih rinci. Dalam pengamatan selektif ini, peneliti harus benar-benar fokus melakukan penelitian terhadap strategi dan

peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

2. Metode Wawancara Mendalam

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, dan bukti tentang suatu masalah atau peristiwa melalui metode tanya-jawab dengan narasumber.¹³ Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian. Wawancara mendalam merupakan suatu bentuk percakapan antara dua orang atau lebih dengan maksud tertentu. Pihak-pihak yang di wawancarai dalam penelitian ini adalah pihak yang berwenang dalam pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri. Menurut Sonhanji, melalui wawancara peneliti berupaya secara langsung tatap muka dengan informan dimana percakapan mempunyai tujuan dalam usaha memperoleh kontrksi yang terjadi sekarang tentang organisasi, motivasi dana aktivitas.¹⁴

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi.¹⁵ Strategi pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, artikel, buku, jurnal dan lain sebagainya yang kemudian diolah menjadi data penunjang dalam proses pembuatan penelitian ini. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari

¹³Kamdhi, "Terampil Berwicara: Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia", (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 95.

¹⁴ Alfi Ardiana, Skripsi: "*Strategi dan Peran Account Officer...*", hlm. 43.

¹⁵Husen Umar, "*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 42.

penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen.¹⁶

Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan serta buku peraturan yang ada. Adapaun tujuan penggunaan metode ini yaitu untuk memperoleh data yang konkrit mengenai penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif sudah melakukan pendataan sebelum peneliti turun ke lapangan. Data hasil studi pendahuluan atau data sekunder digunakan peneliti dalam melakukan analisis guna untuk menentukan fokus penelitian. Tetapi, fokus penelitian akan berkembang setelah peneliti masuk dan masih berada di lapangan karena fokus penelitian ini masih bersifat sementara.

Analisis sewaktu dilapangan telah diungkapkan oleh Miles dan Huberman yaitu menerapkan teknik sebagai berikut:

1. *Reduction* (Reduksi data)

yaitu merangkum data. Artinya adalah memilah hal-hal utama, memfokuskan pada hal yang bersifat penting, dan mencari tema serta polanya. Sehingga data yang sudah di rangkum dapat memberikan representasi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti saat melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. *Display* (Penyajian data)

Data peneliti kualitatif diuraikan dengan pola singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sebagainya. Teks yang bersifat naratif sering digunakan

¹⁶Imam dan Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 176.

peneliti pada saat melakukan penelitian kualitatif. Untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami dapat dilakukan dengan cara mendisplay kata. Selain itu, dapat juga berupa cerita narasi seperti *grafik, matrik* dan *chart*.

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data digunakan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan pada tahap awal yang diungkapkan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak terdapat bukti-bukti yang valid untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun apabila kesimpulan yang diungkapkan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten sampai peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengumpulan data, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan valid.¹⁷

Sejak pengumpulan data, peneliti berusaha mencari makna arti dari simbol-simbol, mencatat, keteraturan pola, alur sebab akibat yang terjadi. Kegiatan ini dibuat simpulan-simpulan yang sifatnya masih terbuka, umum, kemudian menuju ke yang spesifik. Kesimpulan ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.¹⁸

H. Pengecekan Keabsahan Temuan

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan perpanjangan kehadiran dalam pemeriksaan keabsahan data.

¹⁷Rokhmat Subagiyo, “*Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*”, (Jakarta: Alim’s Publishing, 2017), hlm. 235-236.

¹⁸ Alfi Ardiana, Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer...*”, hlm. 44.

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu hal yang lain di luar data untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.¹⁹ Triangulasi merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dan informasi yang benar abash dengan menggunakan berbagai metode, dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang lain di luar data yang telah ada. Menurut Bachtiar S Bachri, pengecekan bermacam-macam data untuk mendapatkan keabsahan informasi dapat menggunakan berbagai macam teknik yaitu sebagai berikut:²⁰

a. Teknik Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan kembali tingkat keabsahan data dan informasi yang telah diambil dari berbagai sumber yang berbeda, seperti halnya membandingkan antara hasil wawancara dengan observasi, antara informasi yang disampaikan dihadapan umum dengan yang disampaikan secara pribadi, dan membandingkan antara hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Teknik Triangulasi Waktu

Validasi data dihubungkan dengan berlangsungnya waktu dan zaman. Untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih sah, peneliti melakukan observasi beberapa kali, pada waktu dan kondisi yang berbeda.

c. Teknik Triangulasi Teori

Tekniknya dengan cara menggunakan mengamati beberapa teori, sekurangnya dua teori yang berbeda kemudian dipadukan atau disintesiskan atau sekalian diadu kekuatannya. Penelitian dituntut menyusun rancangan pengumpulan

¹⁹ Moleong J Lexy, "*Metode Penelitian...*", hlm. 330.

²⁰ Firdaus dan Fakhry Zamzam, "*Aplikasi Metodologi Penelitian*", (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 20180, hlm. 110.

dan pengolahan dan analisis yang lebih lengkap, tujuan agar mendapatkan teori yang lebih lengkap.

d. Teknik Triangulasi Peneliti

Caranya mengamati lebih dari satu peneliti dalam melakukan observasi dan wawancara. Setiap peneliti dapat dipastikan mempunyai gaya penelitian, sikap kerja, referensi dan persepsi yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena. Hasil pengamatan dapat berbeda dengan fenomena yang sama. Pengamatan dan wawancara dengan menggunakan dua atau lebih pengamat/pewawancara akan dapat memperoleh data yang lebih absah. Akan tetapi, sebelum melakukan observasi dan wawancara tim peneliti perlu mengadakan kesepakatan dalam menentukan criteria/acuan pengamatan dan atau wawancara.

e. Teknik Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik oengumpulan data untukmendapatkandata yang sama. Pelaksaaannya dapat juga dengancara cek dan recek.²¹

Setelah menggunakan triangulasi metode, triangulasi keabhsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, yakni mengecek keabsahan data dari narasumber wawancara satu sumber dengan sumber yang lain. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan 3 (tiga) pihak yaitu *Service Assisten (SA)*, *Account Officer (AO)*, dan nasabah pembiayaan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

2. Perpanjangan Kehadiran

²¹ Firdaus dan Fakhry Zamzam, “Aplikasi Metodologi...”, 111.

Perpanjangan kehadiran merupakan peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru agar memperoleh data yang valid dari lokasi penelitian. Di sini, peneliti tidak hanya sekali atau dua kali bahkan tiga kali, tetapi peneliti sesering mungkin datang untuk mendapatkan observasi yang berada dari para informan sampai jawaban yang keluar. Bila data sudah benar, maka waktu perpanjangan pengamat bisa di akhiri.²²

I. Tahapan-tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian ini yaitu peneliti menggambarkan beberapa langkah dalam melakukan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Dalam tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan buku-buku atau teori-teori yang berkaitan dengan fenomena-fenomena tentang masalah strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian oleh dosen pembimbing.

2. Tahapan Pelaksana

Tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara kepada *account officer* dan pihak manager di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri untuk mengetahui penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Selain itu, dalam tahap pelaksanaan setelah melakukan

²² Alfi Ardiana, Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer...*”, hlm. 45.

observasi dan wawancara disesuaikan dengan data-data penelitian yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri maupun dari buku-buku yang menjadi rujukan pendukung penelitian sehingga hasil penelitian menjadi maksimal dan *valid*.

3. Tahapan Analisi Data

Pada tahapan ini peneliti menyusun semua tema data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci sehingga data tersebut mudah untuk dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain dengan jelas.

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahapan penelitian. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan semua hasil penelitian dari wawancara, observasi dan dokumentasi serta data-data pendukung lainnya diatur secara sistematis agar peneliti memahami strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, dan dijadikan sebuah skripsi yang sistematis dan utuh.