

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Paradigma Penelitian

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivis. Paradigma penelitian dipahami sebagai kerangka berpikir yang menunjukkan cara pandang peneliti terhadap realitas sosial yang diamati. Selain itu, paradigma juga menggambarkan bagaimana peneliti memperlakukan ilmu dan teori yang digunakan dalam penelitian (Noor, 2017:33).

Adapun penelitian ini memakai pendekatan kualitatif yang bersumber dari perspektif interpretatif atau subjektif. Menurut Kriyantono, pendekatan interpretatif memiliki dua varian paradigma, yaitu konstruktivis dan kritis. Perbedaan keduanya dapat ditinjau melalui empat landasan filsafat, yakni ontologis, epistemologis, aksiologis, dan metodologis. Ontologis berkaitan dengan realitas yang diyakini ada, epistemologis membahas cara memperoleh pengetahuan, aksiologis menyoal tujuan mempelajari suatu hal, sedangkan metodologis berkaitan dengan teknik atau cara dalam menemukan pengetahuan (Kriyantono, 2006:51).

Penelitian ini berlandaskan paradigma konstruktivis dan menggunakan pendekatan kualitatif, sebab fokus permasalahan yang ditelaah berkaitan dengan realitas penerapan sistem serta prosedur pengajuan kredit yang dikaitkan dengan prinsip 5C, yakni character, capacity, capital, condition, dan collateral. Mengkaji suatu penerapan dapat dianggap penelitian yang berdasarkan realitas apa yang terjadi,

sehingga relevan apabila penelitian ini menggunakan paradigma dan pendekatan tersebut.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif interaktif dengan metode studi kasus. Melalui studi kasus, peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap suatu peristiwa, proses, atau program pada satu individu maupun lebih. Kasus tersebut dibatasi oleh konteks waktu dan aktivitas tertentu, sehingga pengumpulan data dilakukan secara rinci dengan beragam teknik dalam kurun waktu yang berkesinambungan (Sugiyono, 2016:2).

Proses penelitian studi kasus berfokus pada kasus yang menjadi objek utama penelitian. Stake (2005:68) menegaskan bahwa keberadaan kasus memiliki peran penting dalam setiap tahapan penelitian studi kasus, yaitu sebagai berikut:

1. Membatasi kasus berarti peneliti harus memahami objek penelitian secara menyeluruh, sehingga konsep yang dibangun sesuai dengan kasus yang diteliti dan tidak terjadi kesalahan dalam penentuan fokus penelitian.
2. Memilih isu penelitian yaitu tahap di mana peneliti merumuskan pertanyaan penelitian berdasarkan pemahaman terhadap kasus dan latar belakang motivasi melakukan penelitian.
3. Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, artinya peneliti harus memilih data yang relevan untuk mendukung pengembangan isu penelitian.
4. Melakukan kajian triangulasi, yakni langkah untuk memastikan interpretasi data akurat, valid, dan dapat dipercaya.

5. Menentukan interpretasi, yaitu proses menyelaraskan pemahaman terhadap data dengan kondisi dan konteks kasus yang sedang diteliti.
6. Mengekstrak generalisasi dari hasil penelitian, yang menekankan pentingnya mengeksplorasi dan menjelaskan aspek-aspek khusus dari kasus, sehingga hasil generalisasi menunjukkan hal-hal penting yang bisa dipelajari dari kasus tersebut.

Sehingga secara spesifik, penelitian mengenai penerapan sistem maupun prosedur pengajuan kredit kendaraan akan didesain sebagaimana metode studi kasus dilakukan, yaitu dengan mengumpulkan berbagai data yang relevan baik secara dokumentasi, wawancara dan observasi, kemudian akan dilakukan kajian triangulasi dan interpretasi hingga menemukan hal-hal generalisasi dari hasil penelitian untuk menunjukkan hal penting dari permasalahan pengajuan kredit kendaraan di OTO Finance Cabang Malang.

3.3 Setting Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini akan dilakukan di Kantor OTO Finance Cabang Malang yang beralamat di Jalan Letjen S. Parman No. 56 Kav. C4-5, Kota Malang Jawa Timur.

3.4 Penentu Informan

Informan dalam penelitian ini akan dibagi menjadi 2 pihak, yaitu 1) Manager OTO Finance Cabang Malang dan 2) Surveyor. Pemilihan Manager OTO Finance Cabang Malang sebagai responden yang diwawancarai dikarenakan Manager dianggap mampu untuk mewakili perusahaan OTO

Finance Cabang Malang untuk menjelaskan terkait sistem maupun prosedur pemberian kredit. Manager dalam hal ini merupakan orang yang memiliki fungsi untuk menerima segala laporan pengajuan kredit dari surveyor dan memiliki hak untuk memutuskan apakah konsumen layak untuk menjadi nasabah di OTO Finance Cabang Malang. Sedangkan Surveyor dipilih sebagai pihak yang akan diwawancarai dikarenakan mereka adalah pihak yang terlibat dalam prosedur pengajuan kredit sebagai pihak yang melakukan survei terhadap konsumen dan mengobservasi apakah konsumen tersebut telah memenuhi persyaratan atau tidak, sehingga dari penjelasan tersebut Surveyor dianggap mampu untuk menjelaskan terkait pelaksanaan dari prosedur pengajuan kredit.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti langsung terjun ke objek penelitian untuk memperoleh informasi yang valid, sehingga metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah catatan dari peristiwa yang telah terjadi, yang dapat berupa gambar, foto, sketsa, dan sejenisnya. Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan sebagai pendukung untuk memperkuat temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Dokumentasi dalam penelitian ini akan difokuskan untuk mengumpulkan segala jenis bentuk laporan, flowchart, formulir, maupun

data yang berhubungan dengan prosedur pengajuan kredit di Summit OTO Finance Cabang Malang seperti tanda bukti hasil persetujuan kredit, pencatatan hasil persetujuan kredit, laporan pengajuan kredit, persyaratan dan formulir pengajuan kredit, formulir penilaian calon nasabah dan laporan hasil survei.

2. Wawancara

Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat (Moleong, 2000:138). Metode wawancara ini digunakan untuk menggali data mengenai rumusan masalah yang ditentukan. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu 1) Manager OTO Finance Cabang Malang dan 2) Surveyor. Pemilihan Manager OTO Finance Cabang Malang sebagai responden yang diwawancarai dikarenakan Manager dianggap mampu untuk mewakili perusahaan OTO Finance Cabang Malang untuk menjelaskan terkait sistem maupun prosedur pemberian kredit. Manager dalam hal ini merupakan orang yang memiliki fungsi untuk menerima segala laporan pengajuan kredit dari surveyor dan memiliki hak untuk memutuskan apakah konsumen layak untuk menjadi nasabah di OTO Finance Cabang Malang. Sedangkan Surveyor dipilih sebagai pihak yang akan diwawancarai dikarenakan mereka adalah pihak yang terlibat dalam prosedur pengajuan kredit sebagai pihak yang melakukan survei terhadap konsumen dan mengobservasi apakah konsumen tersebut telah memenuhi persyaratan atau tidak, sehingga dari

penjelasan tersebut Surveyor dianggap mampu untuk menjelaskan terkait pelaksanaan dari prosedur pengajuan kredit.

Peneliti memilih 3 survayer untuk menjadi respon dalam penelitian, yaitu merupakan 3 orang survayer dengan penjualan tertinggi di 6 bulan terakhir di Summit OTO Finance Malang.

Adapun pedoman wawancara terstruktur yang akan dipergunakan dalam penelitian ini dengan indikator yang disesuaikan dari Nuramelia (2020), yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pedoman Wawancara untuk Manager dan Surveyor Terhadap 5C

Variabel	Indikator	No	Pertanyaan
<i>character</i>	Nasabah yang memiliki sifat dan watak yang baik	1	Apakah calon debitur menjadi figur di masyarakat sekitar?
		2	Apakah calon debitur selama ini selalu komitmen terhadap itikad dan rasa tanggung jawab dalam membayar kredit?
<i>Capacity</i>	Pendidikan dan pengetahuan nasabah cukup mendukung keputusan dalam pemberian pembiayaan	3	Apakah calon debitur memiliki sumber pendapatan dan penghasilan yang layak untuk diberikan kredit?
		4	Apakah calon debitur memiliki kesanggupan dan kelayakan untuk pembayaran angsuran disetiap bulannya?
<i>Capital</i>	Komposisi modal yang diberikan nasabah seimbang	5	Apakah calon debitur mempunyai tabungan atau aset yang cukup untuk persetujuan kredit?
		6	Apakah calon debitur memiliki sumber penghasilan tetap disetiap bulannya?

Variabel	Indikator	No	Pertanyaan
<i>condition</i>	Kondisi pekerjaan maupun asset nasabah yang cukup baik	7	Apakah status rumah calon debitur layak untuk dilakukan persetujuan kredit?
		8	Apakah perkembangan usaha atau pekerjaan calon debitur dapat dipastikan layak untuk pemberian kredit?
<i>collateral</i>	Sifat jaminan yang disertakan nasabah	9	Apakah nilai jaminan yang digunakan melampaui atau sebanding nilai plafond kredit sebagai persetujuan pemberian kredit?
		10	Apakah penyetujuan kredit terdapat penjaminan non fisik ataupun fisik menjadi pertimbangan dalam kelayakan pemberian kredit?

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2024.

Tabel 3.2 Pedoman Wawancara untuk Manager dan Surveyor Terkait Kendala dan Upaya Penerapan Sistem dan Prosedur Pengajuan Kredit

No	Pertanyaan
Wawancara Surveyor	
1	Apa saja pedoman Surveyor dalam melakukan survey terkait pengajuan kredit?
2	Apakah surveyor mengalami kendala dalam mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan?
3	Apabila keberatan, langkah apa yang dilakukan surveyor dalam mencapai target?
Wawancara Manager	
1	Bagaimana penerapan prinsip 5C di OTO Finance Cabang Malang sebagai tolak ukur dalam menentukan keberhasilan atau gagalnya pengajuan kredit yang telah dilakukan oleh surveyor?
2	Bagaimana kebijakan ketika Surveyor tidak menerapkan 5C dalam menentukan kelayakan pemberian kredit bagi debitur?

3. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah proses mencatat dan memantau gejala yang muncul pada objek penelitian secara sistematis. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, di mana peneliti ikut terlibat dalam aktivitas sehari-hari subjek yang diamati atau dijadikan sumber data (Sugiyono, 2006:310). Observasi secara langsung ini dilakukan agar data yang dikumpulkan relevan dan mendukung jawaban atas rumusan masalah penelitian.

Setelah peneliti mengetahui dokumentasi yang diperlukan dan melakukan wawancara terhadap pihak yang terkait, maka langkah selanjutnya untuk memastikan sistem maupun prosedur berjalan lancar, peneliti akan melakukan observasi secara langsung kepada surveyor saat

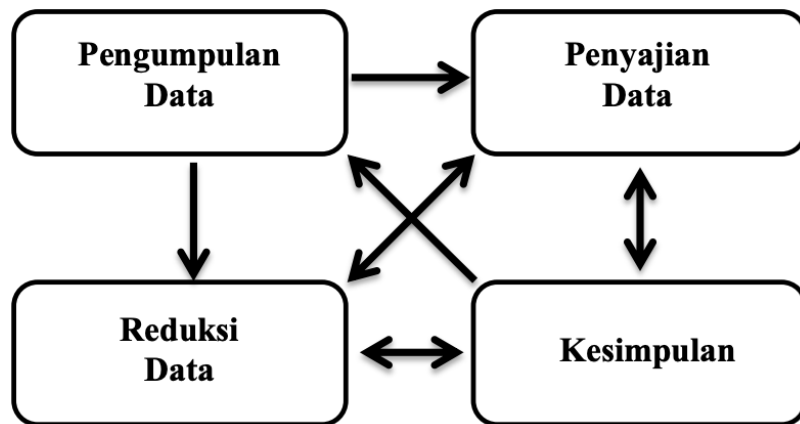
melakukan peninjauan terhadap calon debitur/konsumen. Hal ini perlu dilakukan karena untuk memastikan bahwa sistem maupun prosedur telah berjalan lancar dan meninjau pelaksanaan prinsip 5C (*character, capacity, capital, condition, dan collateral*) melalui mPos. Apabila merujuk pada jumlah rata-rata survei harian Surveyor adalah 2-3 kali kunjungan/hari, maka peneliti akan melakukan observasi kepada surveyor pada saat proses penyurveian sebanyak 2-3 calon konsumen dalam 1 hari secara bergantian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan informasi agar karakteristik data lebih mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai solusi untuk permasalahan penelitian. Proses ini mencakup pemeriksaan, pembersihan, transformasi, dan pemodelan data untuk menemukan informasi yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan peneliti. Tujuan dari analisis data adalah menyajikan informasi secara jelas sehingga memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah content analysis. Menurut Weber (dalam Waluyo, 2018), content analysis merupakan metode yang menggunakan serangkaian prosedur untuk menarik kesimpulan dari dokumen. Metode ini digunakan untuk menganalisis isi atau inti dari laporan keuangan dan laporan nasabah di Perusahaan OTO Finance Cabang Malang. Dalam metode ini, peneliti harus membaca seluruh bab atau isi yang ada dalam bulanan, kuartal, ataupun tahunan (*annual report*) perusahaan OTO

Finance Cabang Malang. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan teknik analisis data yaitu:



Gambar 3.1 Proses Analisa Data
Sumber: (Miles & Huberman, 2014)

1. Pengumpulan Data

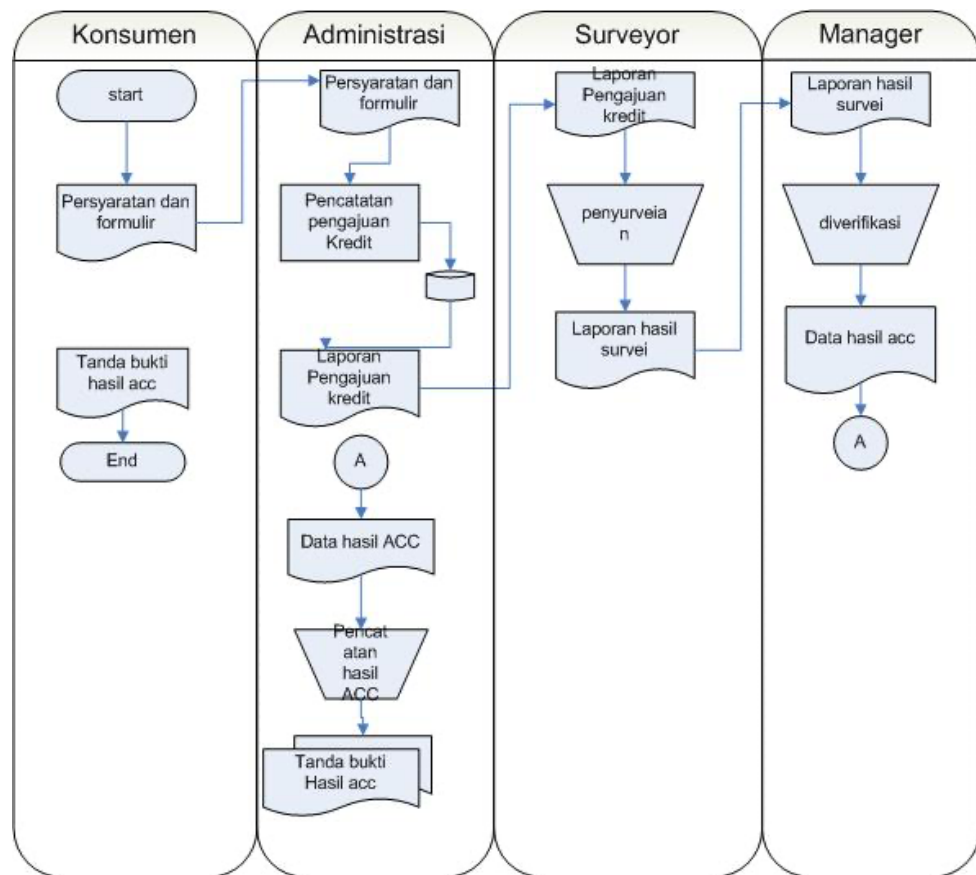
Pengumpulan data dilakukan mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan peneliti. Sumber data utama pada penelitian ini berupa laporan tahunan, kuartal, atau bulanan tentang nasabah ataupun keuangan yang dimiliki oleh OTO Finance Cabang Malang.

Dalam mengidentifikasi kredit, peneliti akan mengumpulkan data juga berupa prosedur pihak pemberi kredit (OTO Finance Cabang Malang) dalam menentukan parameter yang akan digunakan dalam penilaian kelayakan calon nasabah maupun untuk mengevaluasi kemampuan membayar nasabah yang sudah ada yaitu dengan menggunakan sistem penilaian kredit. Pengumpulan data terkait prosedur dan sistem penerimaan nasabah untuk pembiayaan penting dilakukan karena hal ini akan menjadi faktor lain yang dapat mendorong terjadinya kredit bermasalah. Pemantau yang sangat ketat dan rutin dapat menjadi sarana *early warning system* terhadap potensi resiko

kredit. Sehingga data-data yang telah disebutkan perlu juga untuk diteliti dalam penelitian ini.

Salah satu data yang akan dilakukan analisis adalah alur dari system dan prosedur penerimaan nasabah di PT OTO Finance Cabang Malang yang dapat diketahui sebagai berikut:

a. Sistem Pengajuan Kredit di Summit OTO Finance Malang



Gambar 3.2 Pengajuan Kredit di OTO Finance Cabang Malang
Sumber: Data Diolah, 2024.

b. Prosedur Pengajuan Kredit di Summit OTO Finance

Tabel 3.3 Prosedur Pengajuan Kredit di Summit OTO Finance

No.	Prosedur Pengajuan Kredit
1	Debitur datang ke kantor Summit OTO Finance mengajukan kredit ke bagian administrasi: - Debitur mengisi dan formulir melengkapi persyaratan (KTP, KK, foto cetak selfie, slip gaji, atau foto tempat usaha). - Pengajuan debitur akan diproses 2 hari oleh Summit OTO Finance
2	Administrasi membuat laporan kepada survayer - Administrasi melakukan pencatatan pengajuan kredit dengan melakukan OJK slik kepada calon nasabah - Kriteria tidak lolos : apabila debitur terdapat tanggungan keterlambatan lebih dari 3bulan/ call slik lebih dari 3 - Kriteria lolos: debitur tidak memiliki tunggakan pada saat BI Chacking, seperti call slik dibawah 3. - Jika persyaratan debitur tidak acc : administrasi menghubungi debitur melalui whasapp/email. - Jika persyaratan debitur acc : administrasi menghubungi debitur melalui whasapp/email. - Jika administrasi lolos petugas admin akan menyerahkan ke survayer terkait hasil slik OJK dan data nasabah untuk di survey
3	Surveyer mendapat data debitur dari bagian administrasi yang acc untuk dilakukan survey H+1 (terlampir). - Surveyer melakukan survey kepada calon nasabah melalui mPos dan perjanjian kredit - Dalam proses melakukan survey, survayer menerapkan 5c (character, capacity, capital, condition, dan colleteral) melalui aplikasi panduan mPos dalam menyeleksi calon nasabah - Surveyer membuat laporan kepada manager terkait hasil survey dengan mengisi aplikasi mPos - Pengajuan debitur akan diproses 2 hari oleh Summit OTO Finance
5	Manager melakukan identifikasi ulang dari hasil laporan survey.

	a. Jika hasil dari laporan survey tidak acc/tidak layak: manager memberikan data bagian administrasi untuk diinformasikan kepada calon nasabah b. Jika hasil manager acc : data akan diberikan ke administrasi untuk diinformasikan kepada calon nasabah
6	Administrasi melakukan pencatatan hasil acc/tidak sekaligus mencetak tanda bukti sekaligus menghubungi debitur melalui whasapp/email.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses memilah, memilih, dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian, termasuk melakukan abstraksi dan transformasi dari catatan lapangan (*field notes*). Proses ini meliputi pemilahan data pokok, fokus pada hal penting, pengelompokan berdasarkan tema, pembuatan ringkasan, pemberian kode, hingga pembagian data dalam partisi tertentu sehingga pola-pola dapat dianalisis (Fuad & Nugroho, 2014). Reduksi data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu: pertama, editing, pengelompokan, dan peringkasan data; kedua, penyusunan catatan terkait tema dan pola data; ketiga, konseptualisasi tema dan pola yang ditemukan.

Peneliti dalam melakukan reduksi data hanya mengambil bagian yang menjadi fokus penelitian yaitu, wawancara kepada Manager sebagai pihak yang mengerti terkait sistem maupun prosedur pengajuan kredit kendaraan bermotor di OTO Finance. Adapun panduan visit yang ditujukan kepada surveyor pada saat melakukan survey pengajuan kredit:

INTERNAL
Lampiran 1

PANDUAN PENULISAN FIELD VISIT COMMENTS mPOS

No	Data Informasi	Pilihan Pengisian
1	Pemakai kendaraan	- Sendiri - Orang lain
2	Cek lingkungan	- Nama - No HP
3	Hasil cek lingkungan	- Dikenal - Tidak dikenal - Tokoh masyarakat
4	Status rumah	- Milik pribadi - Kontrak - Dinas
5	Asset lain yang dimiliki	- Rumah - Mobil - Motor
6	DP Riil Bayar	Rp
7	Total income	Rp
8	Hasil Penjualan Tahunan***)	- Usaha Mikro - Usaha Kecil - Usaha Menengah
9	Sumber Dana DP**)	- Hasil Usaha/Profit - Gaji - Warisan - Hibah - Undian - Lainnya.....
10	Estimasi pengeluaran	Rp/bulan
11	Lama bekerja / Lama usaha	 tahun
12	Merk/type Kendaraan*)	- Sesuai - Tidak sesuai
13	Nomor rangka/nomor mesin*)	- Sesuai fisik - Tidak sesuai fisik
14	Keadaan unit*)	- Berfungsi - Tidak berfungsi
15	Rekomendasi MVO	- Layak - Tidak layak

Note:
*) Khusus used *motorcycle* atau dana tunai
**) Khusus pembiayaan CF
***) Khusus customer wiraswasta perorangan

Gambar 3.3 Panduan Penulisan Field Visit Comments mPOS OTO Finance

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Display data merupakan proses menyusun informasi berdasarkan kategori atau pengelompokan yang relevan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, flowchart, hubungan antar kategori, dan lain-lain. Penyajian data kualitatif juga sering menggunakan model yang sebanding dengan metode kuantitatif, seperti tabel, grafik, matriks, dan format serupa (Agustinova, 2015).

Peneliti dalam hal menyajikan data yang akan ditampilkan berupa diagram-diagram, gambar, tabel, dan paragraf penjelas dari hasil penelitian

laporan tahunan, kuartal, atau bulanan tentang nasabah ataupun keuangan yang dimiliki oleh OTO Finance Cabang Malang.

4. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Tahap keempat dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Verifikasi dilakukan untuk merumuskan makna hasil penelitian dalam bentuk kalimat yang singkat, padat, dan mudah dipahami, dengan meninjau ulang kesimpulan tersebut agar tetap relevan dan konsisten dengan judul, tujuan, dan rumusan masalah penelitian (Agustinova, 2015).

Dalam hal penelitian ini, peneliti akan terus mencari kesimpulan yang paling sesuai sampai dengan tidak adanya pernyataan yang membantah kesimpulan tersebut.

5. Triangulasi Data

Peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diteliti. Pada penelitian ini triangulasi diperoleh dari Triangulasi sumber yaitu dengan jalan membandingkan data hasil wawancara, membandingkan apa yang diperoleh dari hasil observasi lapangan. Dari hasil perbandingan tersebut akan mendapatkan kesamaan pandangan, pendapat kemudian akan lebih memantapkan kebenaran yang dicari dari beberapa sumber yang berbeda.

Selain itu peneliti juga melakukan triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data.