BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian & Pendekatan

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menggambarkan kondisi nyata tentang "Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19 (studi pada bank rakyat indonesia kantor cabang kendari) ". Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu studi kasus. Pendekatan ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk menafsirkan kondisi atau keadaan pada objek penelitian. Pendekatan ini bertujuan menafsirkan dan menjabarkan dari objek yang diteliti. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara,dan dokumentasi (Sugiyono, 2009:9). Maka dari itu peneliti menggunakan penelitian ini untuk menjawab pertanyaan mengenai Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19 (studi pada bank rakyat indonesia kantor cabang kendari).

3.2. Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Bank BTN Syariah. Pemilihan lokasi tersebut karena cocok dengan judul penelitian ini yaitu Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19. Waktu penelitian selama 4 bulan (februari – juni) 2021.

3.3. Data dan Sumber Data

Data adalah hasil dari suatu catatan penelitian, yang nantinya digunakan sebagai bahan atau fakta untuk menyusun informasi.Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data berarti keterangan yang benar dan nyata, atau keterangan atau bahan yang dapat dijadikan sebagai dasar kajian. Sedangkan Hariwijaya mengemukakan data disajikan dalam bentuk tekstual atau berupa uraian kata-kata, dalam bentuk grafik berupa gambar atau lukisan, maupun dalam bentuk tabel garis berupa susunan yang bergolong-golong. Hariwijaya & Triton (2013, h. 77).

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian pada umumnya terbagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder.

1) Sumber data primer yaitu, sumber data yang langsung dikumpulkan langsung dari tangan pertama, yaitu pihak Bank BTN Syariah Kendari
2) Sumber data sekunder, yaitu sumber data pendukung/ sumber yang tidak langsung memberikan data, diantaranya yaitu dokumen serta buku literatur yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

3.4. Tekhnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. (Zuriah, 2006:126) mengemukakan bahwasannya dalam sebuah penelitian disamping perlu

menggunakan metode yang tepat juga memerlukan pemilihan tentang teknik dan alat pengumpulan data yang relevan dengan jenis dan model penelitian mengingat penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.

Dalam suatu penelitian selalu ada tekhnik pengumpulan data, dan data tersebut terdapat bermacam-macam jenis metode. Sebagai berikut :

1) Observasi

   Observasi yaitu mengamati berbagai fenomena yang terjadi di lapangan. Fenomena yang dimaksud berkaitan dengan "Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19". Kegiatan observasi dilakukan di Bank BTN Syariah Kendari yang dijadikan sebagai tempat penelitian. Observasi digunakan untuk memperoleh data tentang Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19. Observasi ini dilakukan sebagai sumber informasi tambahan yang terpercaya serta sarana untuk pendokumentasian, adapun objek observasi yaitu di Bank BTN Syariah Kendari.

2) Wawancara

   Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara mendalam bentuk (*in-depth-interview),* yaitu wawancara yang dilaksanakan secara bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan tujuan memperoleh jumlah data informasi

yang banyak. Wawancara ini dilaksanakan oleh peneliti secara lisan dan bertatap muka langsung dengan informan Bank BTN Syariah Kendari. Dalam penelitian wawancara di lakukan kepada pihak perbankan dan nasabah.

3) Dokumentasi

Dokumen yang ada atau mencari data mengenai hal-hal yang variabel. Tekhnik ini digunakan untuk mencari tahu "Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19". Karena dokumentasi ini dapat dijadikan suatu bahan penelitian dalam hal pengambilan dokumentasi agar dijadikan suatu bahan ril yang dapat peneliti pertanggung jawabkan dalam mengambil suatu dokumentasi dan dilakukan di Bank BTN Syariah Kendari.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiono adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori,menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dengan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009:88). Peneliti dalam menganalisis data menggunakan tiga tahapan adalah sebagaiberikut :

1) Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai

dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2) Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongan, mengarahkan, membuang data yangtidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2007: 16).

   Reduksi data berlangsung secara terus menrus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan

3) Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasiyang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan intuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan sertamemberikan tindakan (Miles dan Huberman, 2007: 84). MenurutSutopo (dalam Harsono, 2008: 169) menyatakan bahwa sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya

4) Verifikasi data, yaitu tekhnik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari makna data dan menyimpulkannya Sugiyono (2005 :92-99).

3.6. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian

kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2010).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono, 2007).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. **Credibility**

   Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

   a. Perpanjangan Pengamatan

      Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling

timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

c. Triangulasi

Menurut (Wiersma, 1986)mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007).

2) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007).

d. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007).

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007)

f. Mengadakan Member check

Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2007)

2. Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat

ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007)

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabilapenelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI