

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif merupakan paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang *holistic*, kompleks dan rinci (Indrianto dkk, 1999)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis/menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current status* dari subjek yang diteliti. Tipe penelitian ini umumnya berkaitan dengan opini (individu, organisasi), kejadian atau prosedur. . (Indrianto dkk, 1999)

Dalam penelitian ini hanya mendeskriptifkan mengenai manajemen kredit, kredit bermasalah, menganalisa serta memberikan solusi. Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta atau angka. Data adalah segala faktor dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.

Menurut Indrianto dkk (1999) sumber peneliian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas:

1. Data Primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti melakukan wawancara langsung yang berupa pertanyaan mengenai manajemen kredit yang meliputi perencanaan jumlah kredit, penentuan suku bunga, prosedur pemberian kredit, analisis pemberian kredit, pengendalian kredit, pengawasan kredit, dan kredit bermasalah. Sumber informasi data primer ini saya peroleh dari beberapa sumber, yaitu bapak Mulyadi Musran selaku *Section Head Credit* (Kabag Kredit) PT. FIFGROUP Jepara untuk mengetahui manajemen kredit dan alur pemberian kredit. Bapak Teguh Jatmiko selaku *Account Officer* yang menghitung dan menentukan suku bunga. Bapak Ahmad Fauzi selaku *Section Head CR1* (Kabag penagihan *cycle 1*) untuk mengetahui penanganan konsumen yang mengalami keterlambatan 1-30 hari. Bapak Muhammad Amri selaku *Section Head CR2* (Kabag penagihan *cycle 2*) untuk mengetahui penanganan keterlambatan 31hari dan seterusnya, atau bisadi sebut WO (*wrong order* atau kredit macet).

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data internal perusahaan yaitu profil perusahaan, latar belakang perusahaan, visi dan misi

perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta produk dan jasa perusahaan, dan jumlah kolektibility.

3.2. Jumlah Responden Dan Teknik Pengambilan Sample

Jumlah responden yang saya akan gunakan adalah 4 orang dan saya ambil dari database sistem yang terdiri dari 1 customer lancar 1 customer tidak lancar (macet), dan 2 orang karawan FIFGROUP Jepara

3.3. Deskripsi Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi salah satu sumber pengambilan data dalam penelitian ini. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok menurut jabatan dan departemen. Di antaranya adalah bapak Mulyadi Musran selaku *Section Head Credit* (Kabag Kredit) PT. FIFGROUP Jepara untuk mengetahui manajemen kredit dan alur pemberian kredit. Bapak Ahmad Fauzi selaku *Section Head CRI* (Kabag penagihan cycle 1) untuk mengetahui penanganan konsumen yang mengalami keterlambatan mulai dari 1 hari. Bapak Zaenal debitur aktif yang record pembayarannya tergolong jelek, serta ibu Erna yang *record* pembayarannya bagus.

1. Dari interview yang didapat dari bapak Mulyadi Musran selaku *SectionHead Credit* (Kabag Kredit) PT. FIFGROUP Jepara adalah penyebab terjadinya kredit bermasalah disebabkan adanya proses kredit

yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini terbukti dengan pengisian aplikasi yang masih banyak yang kosong, nomor telpon yang tidak valid, denah lokasi yang tidak jelas, serta penjelasan informasi tentang kredit yang kurang ada penegasan (terburu-buru) karena FIFGROUP menggunakan servis <3jam sudah memberikan hasil kepada customer.

2. Adapun Bapak Achmad Fauzi selaku *Section Head CRI* (Kabag penagihan *cycle 1*) mengemukakan bahwa terjadinya kredit bermasalah dikarenakan kurangnya penjelasan dan penekanan dari awal kepada debitur dan kurangnya penanganan di masing-masing supervisor penagihan. Banyak konsumen (debitur) yang tidak ditangani secara maksimal terutama pada konsumen yang keterlambatannya kurang dari 20 hari dari jatuh tempo sehingga bahan tagihnya mengalir ke *cycle* selanjutnya.
3. Menurut Bapak Zaenal kredit macet merupakan kondisi dimana debitur tidak mampu membayar kewajibannya yang disebabkan kondisi keuangan menurun (usaha sepi), banyak kebutuhan yang tidak terduga seperti saat lebaran, tahun ajaran baru, dan musim orang punya hajjat. Hal tersebut menyebabkan keuangan tidak stabil, uang angsuran dipakai untuk kebutuhan terlebih dahulu, karena menurut pak Zaenal kebutuhan tersebut tidak dapat di tunda, sedangkan angsuran bisa dibayar di ulan berikutnya dengan konsekuensi denda terbayar.
4. Ibu Erna Widiastuti, debitur lancar dengan beberapa angsuran yang aktif dan kondisi keuangan yang naik turun. Menurut ibu Erna kredit macet disebabkan oleh debitur sendiri yang tidak bertanggung jawab atas

kewajibannya bagaimanapun kondisi keuangan mereka. Karakter debitur yang *nggampangke* dan tidak sadar akan kewajibannya menyebabkan debitur tidak melakukan kewajibannya dengan alasan bisa dibayar nanti.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah :

1. Interview

Interview sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh terwawancara. Ditinjau oleh pelaksanaannya, menurut Arikunto (2006) interview di bedakan atas :

- a. Interview bebas, dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja tetapi juga mengikat akan data apa yang akandikumpulkan. Kebaikan metode ini adalah bahwa responden tidak menyadari sepenuhnya bahwa ia sedang diinterview. Kelemahan menggunakan metode ini adalah arah pertanyaan kadang-kadang kurang terkendali.
- b. Interview terpimpin, ialah interview yang dilakukan pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam interview terstruktur.
- c. Interview bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin. Dalam melaksanakan interview pewawancara membawa pedoman yang hanya meupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode interview bebas terpimpin. Peneliti melakukan interview kepada pihak manajemen kredit dan pihak terkait PT. FIFGROUP Jepara. Peneliti memperoleh data tentang jenis dan produk kredit, perencanaan kredit, nilai jaminan, pencegahan terjadinya kredit bermasalah, langkah-langkah untuk menurunkan kredit bermasalah. Sumber informasi ini saya peroleh dari beberapa sumber, yaitu bapak Mulyadi Musran selaku *Section Head Credit* (Kabag Kredit) PT. FIFGROUP Jepara untuk mengetahui manajemen kredit dan alur pemberian kredit. Bapak Zaenal debitur macet untuk mengetahui penyebab kredit macet. Bapak Ahmad Fauzi selaku *Section Head CRI* (Kabag penagihan cycle 1) untuk mengetahui penanganan konsumen yang mengalami keterlambatan mulai dari 1 hari. Ibu Erna widiastui debitur lancar untuk mengetahui bagaimana cara untuk pembayaran angsuran tepat waktu, dan penyebab kredit macet.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2006).

Dari dokumen yang ada peneliti akan memperoleh data tentang profil perusahaan yang berisi gambaran umum PT. FIFGROUP Jepara, visi dan misi, struktur organisasi, serta produk dan jasa perusahaan. Berkas-berkas yang

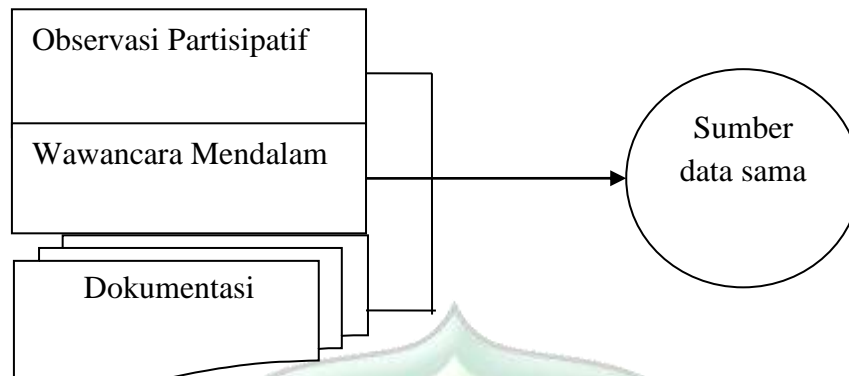
berkaitan dengan kredit meliputi : aplikasi permohonan kredit, alur kredit, kertas kerja CAC dan somasi (surat penagihan)

3. Triangulasi

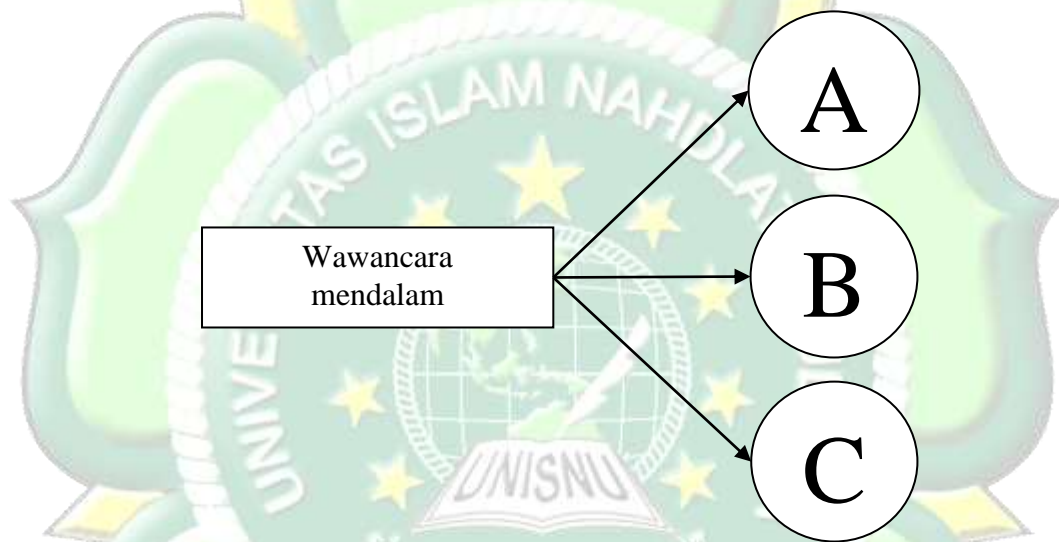
Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki sifat menggabungkan dari bermacam teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti mengumpulkan data dengan triangulasi, maka peneliti melakukan pengumpulan data sekaligus pengujian terhadap kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan bermacam teknik pengumpulan dan bermacam sumber data.

Triangulasi teknik adalah teknik pengumpulan data yang berbeda-beda yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumber data yang sama. Peneliti memakai observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber adalah pengumpulan data dari sumber-sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Hal tersebut dapat digambarkan pada gambar 12.6a dan 12.6b berikut.

Menurut Stainback & Stainback (1988) triangulasi digunakan bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, akan tetapi dalam meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang sudah ditemukan.



Gambar 3. 1. Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam-macam cara pada sumber yang sama)



Gambar 3. 2. Triangulasi “sumber” pengumpulan data (satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data A, B, C)

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Indriantoro, dkk (1999) mendefinisikan analisis data sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. Langkah-langkah teknis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2014):

1. Data Reduksi

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dalam hal ini peneliti melakukan reduksi data dengan cara mengumpulkan, merangkum, memilih hal-hal yang pokok kemudian memfokuskan pada data manajemen kredit.

2. Data Display

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk table, gambar, bagan, serta uraian singkat yang menjelaskan hubungan antara masing-masing katagori.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Langkah-langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan buki-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung ooleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Tahap-tahap analisis data dapat dilakukan dengan beberapa tahap, analisis data dapat dilakukan setelah memperoleh data-data baik dengan interview dan dookumentasi. Kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis untuk mencapai tujuan akhir penelitian.