

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang di gunakan di dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif membantu untuk menggali informasi dari narasumber terkait suatu topik di dalam penelitian yang nantinya informasi tersebut akan dijadikan sebagai tujuan dari sebuah penelitian.

Metode pendekatan kualitatif ialah sebuah penelitian yang dimana hasil dari penelitian tersebut tidak di dapat melalui rumush statistik atau metode kuantifikasi lainnya, seperti melalui pengumpulan data, analisis, kemudian di interprestasikan, dan menekankan terhadap masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realistis, kompleks, dan rinci.<sup>22</sup>

Jenis Penelitian ini bersifat Interaktif, dimana saling mempengaruhi dan saling berhubungan antara satu dan yang lainnya. Dengan menggunakan jenis penelitian ini peneliti dapat mendapatkan informasi yang peneliti inginkan dimana ada 4 narasumber yang dapat digali informasinya dengan bertujuan untuk mendapatkan penjelasan secara mendalam tentang penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

---

<sup>22</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 7

## 2. Lokasi Penelitian

*Lokasi Pertama* yaitu, penelitian di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia yang beralamat di Bangoan, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66229. Lokasi yang strategis sebelah jalan raya, 2 menit dari pasar Senggol Bangoan, dan berdampingan dengan masyarakat sekitar yang nantinya memudahkan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia berinteraksi dengan nasabahnya tidak memerlukan jarak yang jauh.

*Lokasi Kedua* yaitu, penelitian di Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa yang beralamat di Jalan Jatisari, Jatisari, Buntaran, Kec. Rejotangan, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66293. Berada satu wilayah dengan MI Manba'ul Ulum milik yayasan Al-Huda Rejotangan, lokasi cukup mudah di jangkau kurang lebih 500m dari jalan raya.

## 3. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian, terjun langsung peneliti merupakan hal terpenting guna memperoleh informasi secara rinci dari narasumber sebagai tujuan dari penelitian, dan peneliti bertanggungjawab sepenuhnya atas data-data yang di butuhkan di lapangan sebagai penunjang suatu keberhasilan dari penelitian.

Sebagai langkah awal, peneliti mengajukan surat izin penelitian ke Front Office Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, selesai dalam waktu kurang lebih satu minggu, setelah memperoleh surat izin malanjutkan untuk diserahkan terhadap lembaga dimana peneliti melakukan penelitian, langsung di setujui dan diizinkan untuk melakukan penelitian, selanjutnya menentukan

waktu wawancara dengan mengirimkan pesan secara online, wawancara dilakukan 3 tahap dalam waktu yang berbeda. Pertama, wawancara manager lembaga, kedua kepada karyawan lembaga, terakhir kepada nasabahnya. Setiap tahap wawancara memerlukan waktu kurang lebih satu jam, dan waktu keseluruhan dalam penelitian adalah sekitar 8 hari untuk kedua lembaga.

#### **4. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi, memerlukan berbagai data untuk keberlangsungan dari sebuah penelitian, data-data tersebut sesuai dengan apa yang sedang peneliti bahas di dalam penelitian, digunakan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang diangkat oleh peneliti, di antaranya mengenai penerapan training karyawan, untuk meingkatkan kualitas pelayanan, serta cara meminimalisir risiko pembiayaan yang ada di Koprasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.

##### **2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, data-data yang dipergunakan untuk membantu penelitian diantaranya adalah data pokok (primer) dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari *responden* atau *subjek penelitian* (disebut juga dengan data dari tangan pertama), sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari “tangan kedua atau ketiga” artinya data tersebut bukan data

yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari *responden* atau *subjek penelitian*.<sup>23</sup>

Adapun sumber data primer atau data sekunder di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa pada data primer ialah wawancara secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dengan penelitian, yaitu pimpinan langsung dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa, dan data sekunder, yaitu di peroleh dari data-data yang telah di berikan, laporan-laporan di blangko, dokumen pendukung pada saat observasi, serta dokumentasi saat berada di lapangan.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini:

### a. Observasi

Observasi merupakan aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang di teliti. Beberapa informasi yang di peroleh dari hasil observasi dapat berupa tempat (ruang), pelaku, kegiatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Pentingnya peneliti melakukan observasi adalah untuk memberikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, membantu memahami perilaku manusia, dan sebagai evaluasi yaitu untuk

---

<sup>23</sup> Ahmad Tohardi, *Metode Penelitian Sosial + plus*, (Pontianak : Tunjungpura University Press, 2019) hlm. 702

melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu serta memberikan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti mencatat secara rinci dan sistematis mengenai kegiatan yang telah dilakukan pada saat training karyawan, selanjutnya pada saat melayani anggota, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan yang dilakukan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

b. Wawancara atau *interview*

Wawancara merupakan proses percakapan yang dilakukan oleh peneliti kepada seorang narasumber dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu.<sup>25</sup>

Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data atau informasi tentang penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan dan cara meminimalisir risiko pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

Informan yang di wawancarai dalam penelitian ini antara lain:

1. Bapak Ifan M. Rozik, selaku sekretaris Koperasi Syirkah Muslim Indonesia.
2. Bapak Muzaki Al Riza, selaku surveyyor Koperasi Syirkah Muslim Indonesia.

---

<sup>24</sup>Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 51

<sup>25</sup>Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta: PT Leutik Nouvalitera, 2016), hlm. 3

3. Bapak Muhlis Prasetya, selaku general manager BMT Rizwa
  4. Ibu Fida Nurhidayah, selaku customer service BMT Rizwa.
- c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data menggunakan dokumen-dokumen mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>26</sup>Dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Pada penelitian ini teknik dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu mengabadikan hasil wawancara dengan para narasumber atau informan dalam bentuk rekaman suara serta dalam bentuk foto atau gambar yang berkaitan dengan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan pada Koperasi Syariah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk penelitian ini dilakukan secara deskriptif yaitu memiliki tujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan karakteristik fenomena yang telah diteliti.

Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

---

<sup>26</sup>Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 77.

- 1) Pengumpulan Data, yaitu tahapan awal yang ditentukan terlebih dahulu sebelum melakukan analisis data.
- 2) Tahap Editing, yaitu proses pengecekan ulang terhadap kejelasan data sekaligus kelengkapan pada saat pengumpulan data.
- 3) Tahap Koding, yaitu proses klasifikasi dan identifikasi terhadap semua pernyataan yang ada pada pengumpulan data berdasarkan variable yang sedang diteliti.
- 4) Tahap Mendeskripsikan Data, yaitu proses membuat deskripsi data dalam bentuk uraian yang sesuai dengan data di lapangan yang telah di peroleh peneliti sehingga dapat di tentukan arah penelitian ini serta mendapatkan tujuan yang jelas.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian disini yaitu dengan melakukan pengumpulan data pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa yaitu berupa data apakah pernah diterapkan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara untuk meminimalisir risiko pembiayaan, kemudian dilakukan lah tahap editing dari proses pengumpulan data ke proses selanjutnya, kemudian di identifikasi dan di klasifikasi berdasarkan data training karyawan, pelayanan anggota, dan meminimalisir risiko pembiayaan dan data yang di peroleh kemudian dapat dideskripsikan secara matang.

## 7. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam hal pengecekan keabsahan temuan guna mendapatkan keabsahan temuan yang memuat uraian tentang ikut serta nya peneliti secara langsung selama penelitian. Agar memperoleh hasil yang sesuai, beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas, antara lain:

### 1. Keikutsertaan

Yang dimaksudkan disini adalah peneliti meneliti di lapangan sampai pengumpulan data yang di inginkan selesai. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menjadikan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian. Karena sebuah kepercayaan tidak mudah untuk dibangun, maka dari itu peneliti merasa perlu untuk menjalin komunikasi yang baik dengan narasumber guna untuk mendapatkan kepercayaan dan keakraban sehingga keabsahan data yang diperoleh bisa sebagai acuan penelitian. Selain itu, peneliti menyampaikan beberapa referensi lain di tempat penelitian atau lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung pada lembaga keuangan syariah yaitu Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa, di awali dengan keikutsertaan peneliti untuk meminta izin penelitian, menghubungi pihak lembaga untuk menentukan waktu wawancara, setelah itu melakukan wawancara dengan mengumpulkan data-data yang di perlukan secara lengkap untuk melengkapi penelitian.

## 2. Ketekunan

Dilakukan dengan teknik ini agar peneliti menemukan informasi yang sangat relevan kemudian terpusat terhadap hal-hal penting secara rinci, selain itu supaya data yang di peroleh dengan juga cepat di kerjakan ke tahap yang selanjutnya secara perlahan lahan. Sehingga hasil dari temuan dapat meyakinkan dan dapat dipercaya.

Peneliti disini memberikan pertanyaan-pertanyaan secara tekun dan detail yang berkaitan dengan rumusan masalah yaitu tentang penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

## 3. Triangulasi

Adalah suatu metode untuk meneliti kembali keabsahan data dengan menggunakandata dengan yang lainnya atau sebagai pembanding dengan data tersebut untuk memeriksa keabsahan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang berarti sumber yang berarti membandingkan dan memeriksa masing-masing informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kuantitatif. Ini dapat di capai dengan cara-cara berikut:

- a. Membandingkan data hasil observasi di lapangan dengan data hasil wawancara dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa.
- b. Membandingkan apa yang disampaikan kepada anggota dengan yang disampaikan pada saat penelitian.
- c. Membandingkan pandangan dari pimpinan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa dengan karyawannya.
- d. Membandingkan hasil wawancara pimpinan dan karyawan dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa dengan isi dokumen terkait.<sup>27</sup>

## **8. Tahap-Tahap Penelitian**

Adapun tahap-tahap penelitian disini menggunakan tiga tahapan, yaitu:

1. Tahap Persiapan
  - a. Meminta surat permohonan izin penelitian kepada Front Office Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
  - b. Koordinasi dengan pihak lembaga.
  - c. Menyusun daftar pertanyaan wawancara.
  - d. Menentukan subjek atau narasumber yang akan diwawancarai.
2. Tahap Pelaksanaan

---

<sup>27</sup> Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 327

- a. Pengamatan kegiatan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.
- b. Melakukan wawancara dengan pimpinan, karyawan dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.
- c. Mengumpulkan data di lapangan berupa dokumen, rekaman suara, gambar, maupun pengamatan langsung pada waktu penelitian berlangsung, termasuk hasil wawancara terhadap pengelola atau anggota.

### 3. Tahap Akhir

Pada tahapan akhir dilakukan analisis data, data hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi dengan pihak Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa, khususnya pimpinan dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa yang telah memberikan gambaran dan penjelasannya mengenai bagaimana penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan yang dilakukan oleh Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT. Kemudian dilakukan evaluasi data yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat, selanjutnya dilakukan pengecekan kebenaran data dengan cara mengecek kembali sumber data yang diperoleh, sampai dirasa valid dan absah sebagai bahan dasar untuk menentukan hasil penelitian. Dan diakhir, peneliti meminta surat pernyataan bukti telah selesai melakukan penelitiandari pimpinan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.