

memberikan pelayanan di Kecamatan Cerme dan Lamongan. Saat ini jaringan kantor Bank Syariah Amanah Sejahtera sudah ada delapan kantor, diantaranya adalah Kantor Pusat Manyar, Kantor Cabang Cerme, Kantor Cabang Lamongan, Kantor Cabang Surabaya, Kantor Kas Pasar Gresik, Kantor Kas Menganti, Kantor Kas Bungah dan Kantor Kas Babat-Lamongan. Objek dalam penelitian ini adalah bank BPRS amanah sejahtera cabang surabaya yang berada di ruko west point kav 23, jalan Sambikerep Surabaya. Adapun alasan dipilihnya bank ini karena memang si peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang ilmu perbankan terutama di pembiayaan bagi hasil. Meskipun rumah peneliti dan bank tersebut jaraknya jauh sekali tapi peneliti tetap berjuang untuk mendapatkan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah tempat memperoleh data yang diinginkan. Pengetahuan tentang sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan tambahan seperti dokumen dan lainnya. Sumber data disini bisa dari ucapan-ucapan dari responden secara langsung dan tidak langsung. Sumber data dari tempat penelitian juga dimasukkan dalam data ini. Sehingga akan memperoleh data yang valid.

Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan responden. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni; 1).mengenalkan diri, 2).menjelaskan maksud kedatangan,3).menjelaskan materi wawancara, dan 4).mengajukan pertanyaan. Informan dapat menyampaikan informasi yang komprehensif sebagaimana diharapkan peneliti, maka pada saatmelakukan wawancara yang terdapat beberapa kiat sebagai berikut; 1). ciptakan suasana wawancara yang kondusif dan tidak tegang, 2).cari waktu dan tempat yang telah disepakati dengan informan, 3).mulai pertanyaan dari hal-hal sederhana hingga ke yang serius, 4).bersikap hormat dan ramah terhadap informan, 5).tidak menyangkal informasi yang diberikan informan, 6).tidak menanyakanhal-hal yang bersifat pribadi yang tidak ada hubungannya denganmasalah/tema penelitian, 7).tidak bersifat menggurui terhadapinforman, 8).tidak menanyakan hal-hal yang membuat informantersinggung atau marah, 9). sebaiknya dilakukan secara sendiri, 10).ucapkan terima kasih setelah wawancara selesai dan minta disediakanwaktu lagi jika ada informasi yang belum lengkap.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan, dalam penelitian ini fokus permasalahannya adalah tentang produk pembiayaan

pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan, 2).observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan, dan 3).observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian

Kelemahan pengumpulan data dengan teknik observasi adalah keterbatasan indera mata, konsentrasi kepada hal-hal yang sering dilihat, kelainan kecil tidak terdeteksi. Cara mengatasi kelemahan ini yaitu lakukan pengamatan berulang-ulang dan pengamatan dilakukan oleh beberapa orang.

Dalam penelitian ini akan diambil beberapa data observasi meliputi :

- a. Komunikasi antara pihak Bank dengan nasabah
- b. Sikap, perilaku, dan attitude para pegawai Bank
- c. Sikap, perilaku, dan attitude para nasabah
- d. Tata cara berpakaian para pegawai Bank
- e. Tata cara berpakaian para nasabah
- f. Cara pihak Bank memasarkan produk kepada masyarakat
- g. Cara masyarakat bisa berbaur dengan pihak Bank dan bisa menjadi berloyalitas tinggi

terhimpun dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Bank BPR Syariah Amanah Sejahtera Cabang Surabaya⁶¹.

Menurut *Bogdan dan Biklen* analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistimatis transkrip interview, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. Kesemuanya itu dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena dan membantu untuk mempresentasikan temuan penelitian kepada orang lain. Secara substansial pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam analisis data terkandung muatan pengumpulan dan interprestasi data. Inilah yang menjadi ciri utama dari penelitian deskriptif kualitatif⁶².

Analisis data dalam penelitian deskriptif terdapat beberapa model, diantaranya, model penelitian yang bersifat bibliografis kepustakaan (library research) dan model penelitian yang bersifat lapangan (field research). Penelitian kepustakaan biasanya lebih menekankan kekuatan analisis datanya pada sumber-sumber dokumentasi dan teoritis, atau hanya mengandalkan teori-teori saja, yang selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan secara luas, dalam dan tajam. Dalam hal yang sama penelitian lapangan datanya

⁶¹ Bogdan R & Biklen , SK, *Qualitative Research in Educative*, (Boston, Alyn and Bacon, 1982), 195, yang ada di dalam Disertasi Ah. Ali Arifin, 2012, *Strategi Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah (Studi Kasus Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Madinah Kabupaten Lamongan)*, Disertasi, Program Studi Ilmu Keislaman, IAIN Sunan Ampel Surabaya.

⁶² Bogdan R & Biklen , SK, *Qualitative Research in Educative*, (Boston, Alyn and Bacon, 1982), 195, yang ada di dalam Disertasi Ah. Ali Arifin, 2012, *Strategi Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah (Studi Kasus Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Madinah Kabupaten Lamongan)*, Disertasi, Program Studi Ilmu Keislaman, IAIN Sunan Ampel Surabaya.

mengandalkan dari data yang diambil dari lapangan untuk seterusnya dialog dengan proses yang sama dengan penelitian kepustakaan⁶³.

Selanjutnya *Bogdan* dan *Biklen* memberikan rambu-rambu dalam melakukan analisis data diantaranya⁶⁴; 1) membuat catatan dan komentar terhadap data mentah. 2) membuat memo atau rangkuman data. Pada tahap ini secara reflektif peneliti membangun temuan ‘teori’ dari data penelitian. 3) menguji coba beberapa ide kepada subyek peneliti atau *key informan*. Maksudnya untuk mendapatkan sejumlah informasi baru dan atau suatu reaksi atas data yang ditemukan. 4) menguji literatur pada saat analisis data, seiring dengan itu lakukan analisis kritik bertolak dari teori-teori tersebut terhadap data-data empiris yang ditemukan. 5) memanfaatkan berbagai metamorfora, analogi dan konsep dalam analisis dan interpretasi data.

⁶³ Bogdan R & Biklen , SK, *Qualitative Research in Educative*, (Boston, Alyn and Bacon, 1982), 195, yang ada di dalam Disertasi Ah. Ali Arifin, 2012, *Strategi Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah (Studi Kasus Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Madinah Kabupaten Lamongan)*, Disertasi, Program Studi Ilmu Keislaman, IAIN Sunan Ampel Surabaya.

⁶⁴ Bogdan R & Biklen , SK, *Qualitative Research in Educative*, (Boston, Alyn and Bacon, 1982), 195, yang ada di dalam Disertasi Ah. Ali Arifin, 2012, *Strategi Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah (Studi Kasus Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Madinah Kabupaten Lamongan)*, Disertasi, Program Studi Ilmu Keislaman, IAIN Sunan Ampel Surabaya.