













pengamatan mendapatkan hasil yang sesuai dengan masalah penelitian yaitu dalam hal strategi pelayanan di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo melalui penelitian. Untuk mendukung dan mempermudah jalannya pengamatan ini, maka peneliti menggunakan literatur-literatur mengenai pelayanan. Peneliti terlibat di dalamnya secara efektif dalam arti hanya apa yang peneliti amati yang akan menjadi data bagi peneliti ini.

Data yang diperoleh melalui pengamatan ini adalah tentang situasi umum Pegadaian Syari'ah melalui pelayanan, sarana dan prasarana, lokasi dan pelaksanaan pelayanan yang sedang berjalan di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo. Dan yang paling penting dalam observasi ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai tentang, strategi pelayanan.

Dari metode observasi ini peneliti akan melakukan pengamatan untuk memperoleh data tentang letak kantor Pegadaian Syari'ah, fasilitas yang dimiliki, kondisi ruangan kantor Pegadaian Syari'ah, serta aktivitas yang ada di Pegadaian Syari'ah.

Untuk menjalankan pelayanan yang ada di Pegadaian Syari'ah ini maka dilakukan hubungan komunikasi antara Pegadaian Syari'ah dengan masyarakat terutama pada nasabah. Hubungan komunikasi mempunyai peranan penting dalam melaksanakan program kerja Pegadaian Syari'ah ini, maka dari





Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Teknik ini diperoleh dari gambaran umum tentang lokasi penelitian seperti dokumen atau informasi serta arsip-arsip Pegadaian Syari'ah Sidoarjo yang menjelaskan tentang strategi pelayanan di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo.

Di dalam melaksanakan metode ini, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, arsip, peraturan-peraturan, notulen rapat dan lain sebagainya.

Dalam hal ini peneliti menggunakan dokumen untuk menggali data mengenai profil Pegadaian Syari'ah, visi dan misi Pegadaian Syari'ah, struktur organisasi, program kerja Pegadaian Syari'ah Sidoarjo.

Tabel 1.1

## Teknik Pengumpulan Data

No	Data	TPD	Sumber Data
1.	Pegadaian Syari'ah Sidoarjo	D+W	Arsip+Pimpinan
2.	Sejarah Berdirinya Pegadaian Syari'ah	D	Arsip
3.	Visi Dan Misi Pegadaian Syari'ah	D	Arsip
4.	Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah	O+D	Arsip
5.	Lokasi Pegadaian Syari'ah	O+W	Karyawan
6.	Penampilan Karyawan	O+W	Karyawan





2. Memperlihatkan hubungan-hubungan antara fenomena yang diajukan dalam penelitian
3. Untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian
4. Bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi-implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian.

Untuk langkah selanjutnya dari data yang telah terkumpul dan yang dilakukan adalah mengelola data tersebut secara deduksi dan deskriptif artinya setelah semua data terkumpul kemudian diolah atau dianalisis secara deduksi, yaitu pengelolaan data dengan menyimpulkan dari data yang bersifat umum kemudian disimpulkan menjadi khusus, sedangkan pengelolaan data tersebut menggambarkan kondisi nyata akan lapangan atau subyek yang diteliti dengan bentuk penulisan, hal tersebut tentu berlandaskan kepada teori-teori yang telah disebutkan diatas, yaitu antara lain menggambarkan atas kondisi lapangan melalui proses wawancara langsung dengan pihak Pegadaian Syari'ah Sidoarjo.

#### **G. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data merupakan dasar objektivitas hasil yang dicapai dalam penelitian, untuk memeriksa data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini dimana peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti, agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka dalam penelitian



