

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Ada kalanya masyarakat tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, dalam perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin meningkat muncullah jasa pembiayaan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Aktivitas Ekonomi Syariah, Catatan Dakwah Seorang Praktisi Perbankan Syariah”, sistem ekonomi syariah secara umum mempunyai konsep yang lengkap dan seimbang dalam segala hal kehidupan, namun sebagian umat Islam tidak menyadari hal tersebut karena masih berpikir dengan kerangka ekonomi kapitalis-konvensional, hal ini salah satunya disebabkan oleh penjajahan selama berabad-abad oleh bangsa barat sehingga tertanam paradigma bahwa segala sesuatu yang datang dari barat pasti hebat.¹

Selain Perbankan Konvensional, di Indonesia juga sudah terdapat Bank Syariah mulai tahun 1992. Gagasan adanya lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam berkaitan erat dengan gagasan terbentuknya suatu

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, cet. Keempat, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 32

sistem ekonomi Islam. Dunia ekonomi dalam Islam adalah dunia bisnis atau investasi. Hal ini bisa dicermati mulai dari tanda-tanda eksplisit untuk melakukan investasi (ajakan bisnis dalam Al-Quran dan Al-Hadist) hingga tanda-tanda implisit untuk menciptakan sistem yang mendukung iklim investasi (adanya sistem zakat sebagai alat disinsentif atas penumpukan harta, larangan riba untuk mendorong optimalisasi investasi, serta larangan *maysir* atau judi dan spekulasi untuk mendorong produktivitas atas setiap investasi).

Dalam praktiknya, investasi yang dilakukan baik oleh perorangan, kelompok, maupun institusi dapat menggunakan pola non bagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan tidak bekerja sama dengan pihak lain) maupun pola bagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak lain).²

Sesuai labelnya, bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah Islam. Hal ini berarti bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi (sisi pasiva atau *liability*) bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan di sisi lain (sisi aktiva atau *asset*) bank syariah aktif untuk melakukan

²Sunarto Zulkifli, Panduan Praktis Transaksi perbankan Syariah, (Jakarta:Zikrul Hakim, 2003), h. 90

investasi di masyarakat.

Dalam kacamata mikro, bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktivitas investasi yang menyertainya telah sesuai dengan syariah. Secara umum bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan polabagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut.³

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana

³ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Cet. 1, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 56

bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah.

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem perbankan nasional mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Peranan perbankan syariah dalam aktivitas ekonomi Indonesia tidak jauh berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan mendasar antara keduanya adalah prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan/operasional. Salah satu prinsip dalam operasional perbankan syariah adalah penerapan bagi hasil dan risiko (*profit and loss sharing*). Prinsip ini tidak berlaku di perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.

Keberadaan perbankan syariah diharapkan dapat mendorong perkembangan perekonomian suatu negara. Tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian adalah kemakmuran ekonomi yang meluas, tingkat kerja penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum, 2) keadilan sosial-ekonomi dan distribusi pendapatan serta kekayaan yang merata, 3) stabilitas nilai uang, 4) mobilisasi dan investasi tabungan yang menjamin adanya pengembalian yang adil, dan 5) pelayanan yang efektif.

Salah satu kunci utama dalam menciptakan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkualitas dan kuantitas yang tepat adalah terletak pada rekrutmennya. Mencari tenaga kerjayang profesional dan berkualitas tidaklah gampang. Merupakan sebuah kewajiban dalam sebuah organisasi dan perusahaan-perusahaan

harus melakukan penyaringan untuk anggota atau para pekerja yang baru. Untuk itu rekrutmen yang tepat dan efektif sangat dibutuhkan bagi perusahaan bukan hanya agar mendapatkan pegawai yang profesional tetapi juga agar dapat mencapai misi dan tujuan dari perusahaan. Dengan rekrutmen yang tepat maka perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi lingkungan yang serba dinamis.

Dalam organisasi, rekrutmen ini menjadi salah satu proses yang penting dalam menentukan baik tidaknya pelamar yang akan melamar pada organisasi tersebut. Sebelum organisasi dapat mengisi sebuah lowongan pekerjaan, organisasi tersebut mestilah mencari orang-orang yang tidak hanya memenuhi syarat untuk posisi tersebut, namun juga menginginkan pekerjaan itu.

Permasalahan lembaga keuangan syariah kedepan masih terus perlu pengupayaan yang maksimal, agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lainnya. Disisi lain lembaga keuangan syariah harus memberikan sesuatu yang lain yang tidak diberikan oleh lembaga keuangan lainnya. Permasalahan di bidang sumber daya manusia lembaga keuangan syariah lebih banyak terjadi pada level manajerial dengan berbagai indikasinya, yang semuanya itu mengarah pada lemahnya profesionalisme dalam memahami hakekat lembaga keuangan syariah sebagai lembaga kepercayaan yang bekerja atas dasar dana masyarakat yang dititipkan serta kurangnya pemahaman moral dan etika bisnis Islami.

Sumber daya Insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi⁴Manajemen SDI merupakan salah satu bidang dari manajemen umum, dimana manajemen umum sebagai proses meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Alasan utama perbaikan SDI dalam perusahaan terutama karena peran strategis SDI sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi perusahaan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penstafan, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan serta pelaksana operasional perusahaan. Dalam teori Human Resources Departmen (HRD) atau Departemen Sumber Daya Insani kita kenal empat tipe manusia dari sisi kemauan dan kemampuannya. Pertama, yang mau dan mampu disebut star, inilah SDI yang terbaik yang siap melaksanakan berbagai aktivitas dan kegiatannya.

Hasil observasi yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan PT. Bank Muamalat Bengkulu. Karyawan jarang mengikuti pelatihan-pelatihan, seminar, workshop yang berguna untuk meningkatkan sumber daya insani, sehingga kredibilitas dan profesionalitas sumber daya insani berkurang, seperti kurangnya kearifan dalam menangani masalah-masalah khusus, kerapian pengelolaan organisasi, dan kesigapan dalam

⁴Agung, Nugroho, dkk. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, thn 2005,

menanggapi dan menangani nasabah, sehingga berdampak pada perkembangan kinerja lembaga.⁵

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI) dalam pengembangan PT. Bank Muamalat Bengkulu”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI) PT. Bank Muamalat Bengkulu?
2. Bagaimana upaya Bank Muamalat Bengkulu dalam meningkatkan Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI)?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI) PT. Bank Muamalat Bengkulu
2. Untuk mengetahui upaya Bank Muamalat Bengkulu dalam meningkatkan Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI).

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan tentang profesionalisme sumber daya insanisehingga dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan

⁵Windia, Karyawan Bank Muamalat Kota Bengkulu, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk PT. Bank Muamalat Bengkulu, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan informasi dalam menentukan langkah dan kebijakan khususnya dalam penentuan profesionalisme sumber daya insani.
- b. Untuk Akademik, diharapkan memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi pembaca.
- c. Untuk peneliti, dapat menjadi sumber pengetahuan mengenai profesionalisme dan Sumber Daya Insani.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi oleh : Mutiara, Luluk. Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam prodi perbankan syariah (2022) dengan judul “*Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo*”. Rumusan masalah penelitian ini adalah: 1. Bagaimana pengembangan sumber daya insani (SDI) terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo. 2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dapat disimpulkan bahwa Pengembangan sumber daya insani terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo sudah dilakukan dengan baik, pengembangan sumber daya insani yang dilakukan seperti pengembangan dalam segi wawasan, skill pemasaran, dan pelatihan pelatihan. Semua pengembangan sumber daya insani yang dilakukan pegadaian syariah probolinggo bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga untuk pengembangan karir.⁶ Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dan perbedaan yaitu dari objek penelitian yang berbeda.

2. Skripsi oleh : Dahrani, Dahrani. Fakultas Ekonomi Prodi Perbankan Syariah (2020) dengan judul “*Analisis Profesionalisme Berbasis Sumber Daya Insani BPRS di Sumut*”. Rumusan masalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh remunerasi syariah terhadap profesionalisme melalui sumber daya insani BPRS di SUMUT. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas.

⁶Mutiara, Luluk. *Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)*. Skripsi. UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2022

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian dengan data yang berupa angka- angka dan analisis menggunakan statistik. Berlandaskan pada filsafat positivisme dan merupakan metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Dari hasil penelitian ini menyatakan Variabel kebijakan remunerasi ada pengaruh langsung terhadap sumber daya insani Variabel Remunerasi Syariah secara langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sumberdaya insani. Variabel sumber daya insani secara langsung berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme .Variabel kebijakan remunerasi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme. Variabel

Remunerasi Syariah secara langsung berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme. Variabel kebijakan remunerasi secara tidak langsung melalui sumber daya insani berpengaruh tidak signifikan terhadap profesionalisme Variabel Remunerasi Syariah secara tidak langsung melalui sumber daya insani berpengaruh tidak signifikan terhadap profesionalisme.⁷ Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam

⁷Dahrani, Dahrani. *Analisis profesionalisme berbasis sumber daya insani BPRS di Sumut*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021.

Meningkatkan Profesionalisme Kinerja Karyawan dan perbedaan yaitu dari objek penelitian yang berbeda.

3. Skripsi oleh: Dahrani, Dahrani (2018), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah dengan judul "*Peningkatan Profesionalisme Sumber Daya Insani (SDI) Melalui Penerapan Sistem Akuntansi Remunerasi Syariah (Kajian Persepsional BPRS di Sumut).*" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme sumber daya insani dalam sistem akuntansi remunerasi syariah penelitian ini dilakukan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang ada di Sumatera utara,

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Penulis menggunakan model analisis *The Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket software statistic IBMSPSSAMOS21 dalam model dan pengkajian hipotesis. Model persamaan *structural*, *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik *statistical* yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan *relative* "rumit" secara simultan (Ferdinand,2006). Perbankan syariah menjalankan prinsip syariah hanya pada produk Banknya saja tetapi di dalam internal Bank Syariah aktivitas perusahaan masih menerapkan sistem konvensional, Misalnya dalam pemberian remunerasi belum berdasarkan prinsip syariah yang seharusnya, dalam hal akad kerjasama kepada sumber daya insani /sumber daya manusia belum

menggunakan prinsip syariah, karena dalam pemberian remunerasi jika tidak berdasarkan remunerasi syariah maka akan terjadi hal-hal yang melanggar dari prinsip syariah. Seperti ketidakadilan yang dirasakan sumber daya insani dan sebaliknya banyak sumber daya insani yang melakukan pekerjaannya tidak dengan profesional,

Ketidaksadaran ini harus segera membuat perubahan dengan prinsip syariah yang seharusnya. Dengan diterapkannya prinsip sistem akuntansi remunerasi syariah maka tidak akan ada lagi kesenjangan sosial yang sangat tinggi antara sumber daya insani dengan pemilik modal, dan kesenjangan sosial pada masyarakat, Tidak ada lagi sumber daya insani yang bekerja dengan waktu dan tenaga dan fikiran yg maksimal tapi tidak mendapatkan dan menikmati hidup dengan sejahtera dan maslahat, Tidak akan ada lagi kejahatan, korupsi, manipulasi karena sudah tercipta hubungan yang harmonis sesamanya.⁸ Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Profesionalisme Kinerja Karyawan dan perbedaan yaitu dari objek penelitian yang berbeda.

⁸Dahrani, Dahrani. "Peningkatan Profesionalisme Sumber Daya Insani (SDI) Melalui Penerapan Sistem Akuntansi Remunerasi Syariah (Kajian Persepsional BPRS di Sumut)." *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen* 1.1 (2018).

4. Jurnal oleh : Jannah, Mukhlisotul. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah (2019) dengan judul "*Peningkatan Profesionalisme Perbankan Syariah di Provinsi Banten.*" Perbankan syariah di Provinsi Banten berkembang pesat dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi sebagaimana ditandai dengan penghimpunan dana pihak ketiga yang mencapai Rp 5,13 triliun sampai Oktober 2013. Komitmen perbankan syariah dalam mendorong kegiatan ekonomi di Provinsi Banten terbukti dari peningkatan penyaluran pembiayaan oleh perbankan syariah kepada masyarakat. Namun dibalik pertumbuhan yang pesat, terdapat tantangan dan peluang yang harus dihadapi perbankan syariah di Provinsi Banten. Dan tantangan yang terberat adalah menyiapkan sumber daya insani yang memiliki kompetensi di bidang perbankan syariah, dimana selama ini SDI yang tersedia masih jauh dari harapan baik jumlah maupun kualitas.

Oleh karena itu, dibutuhkan upaya keras dari seluruh stakeholders industri keuangan syariah sehingga mampu meningkatkan profesionalisme lembaga keuangan ini.⁹

Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Profesionalisme Kinerja Karyawan dan perbedaan yaitu dari objek penelitian yang berbeda.

⁹Jannah, Mukhlisotul. "Peningkatan Profesionalisme Perbankan Syariah di Provinsi Banten." *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah* 3.2 (2019): 227-244.

5. Jurnal oleh :Latifah, Luluk, and Iskandar Ritonga. Fakultas ekonomi dan bisnis prodi perbankan syariah (2020) dengan judul "*Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan kompetensi sumber daya insani pada perbankan syariah di Indonesia dilihat dari tatanan teoritis maupun praktis, dan bagaimana solusi pemecahannya. Dengan pendekatan paradigma Sistematic Literatur Review pada jurnal yang sudah dipublikasikan sejak tahun 2016 sampai tahun 2020 maka didapatkan hasil bahwa masih rendahnya tingkat kompetensi sumber daya insani pada perbankan syariah di Indonesia baik pada tataran teoritis maupun praktis.

Rendahnya kompetensi sumber daya insani ini menyebabkan lemahnya kinerja perbankan syariah di Indonesia. Solusi yang diberikan adalah: 1) Melakukan rekrutmen , seleksi dan penempatan sumber daya insani dengan benar sisesuaikan dengan ketrampilannya 2) Memperhatikan betul saat merekrut DPS (Dewan Pengawas Syariah) harus benar-benar yang berkompeten baik dari sisi syariah maupun keuangan. 3) Meningkatkan peran perguruan tinggi terutama perguruan tinggi Islam untuk menyediakan sumber daya insani yang berkompeten dengan memperhatikan keutuhan yang ada pada perbankan syariah dan disaranai oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan. 4) Meningkatkan

kompetensi sumber daya insan dengan peningkatan aspek teoritis maupun praktis. 5) Kemampuan sumber daya insani dalam memodifikasi produk-produk syariah Islam dan pemahaman tentang kontrak-kontrak syariah¹⁰. Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian.

Karena itu, ada kebutuhan untuk menciptakan mekanisme pengembangan sumber daya manusia dalam manajemen sumber daya manusia organisasi modern, yang dapat digunakan dengan sukses di negara-negara berkembang. Untuk mengatasi masalah ini, penulis membuat mekanisme pengembangan modal manusia dalam manajemen sumber daya manusia organisasi modern, yang mengandaikan pembuktian perlunya transisi ke pendekatan baru yang berorientasi pada humanis untuk manajemen sumber daya manusia dan berisi rekomendasi untuk penerapannya. Pendekatan ini dalam organisasi modern. Penerapan mekanisme ini akan memungkinkan terciptanya kondisi untuk pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi

¹⁰Latifah, Luluk, and Iskandar Ritonga. "Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2.1 (2020): 63-80.

modern di negara berkembang dan meningkatkan tanggung jawab sosial mereka.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif¹¹. Deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memperoleh deskripsi Profesionalitas Sumber Daya Insani (SDI) dalam pengembangan PT. Bank Muamalat Bengkulu.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Januari 2024.

b. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu di Jl. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kecamatan Ratu Agung, Kota *Bengkulu*. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian karena strategi yang dilakukan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Subjek/Informan Penelitian

Yang menjadi Subjek/Informan dalam penelitian ini adalah Kepala PT. Bank Muamalat Bengkulu dan Karyawan PT.

¹¹Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.78

Bank Muamalat Bengkulu. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel diambil berdasarkan pertimbangan tertentu¹². Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang. Penetapan informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dari populasi yang dianggap memenuhi kualifikasi menjadi informan. Adapun kriteria-kriteria informan adalah karyawan yang memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Karyawan tetap Bank Muamalat KC Bengkulu
- b. Karyawan dengan masa kerja 2 tahun
- c. Karyawan yang melakukan interaksi langsung kepada nasabah

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah semua data seorang yang memberikan informasi dan keterangan yang berkaitan dengan kebutuhan peneliti. Adapun sumber data :

- a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung informan penelitian.¹³ Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari wawancara kepada Kepala PT. Bank Muamalat Bengkulu dan karyawan PT. Bank

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017),h. 57

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, h. 57

Muamalat Bengkulu. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan, bahan bacaan ataupun data.¹⁴ Data sekunder diperoleh dari PT. Bank Muamalat Bengkulu.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:

1. Observasi

Observasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan untuk memahami pengetahuan dari sebuah fenomena atau perilaku berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.¹⁵ Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* ..., h. 57

¹⁵ Hendri Tanjung, Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), h. 44-45

mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapatkan data tertulis yang di anggap relevan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.¹⁶ Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan karyawan PT. Bank Muamalat Bengkulu yang terdiri divisi pendanaan /funding Officer, Divisi umum operasional/CS, Divisi umum operasional/IT dan divisi marketing/TPBB.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaksi, di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu:¹⁷

¹⁶Riduan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Untuk Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 74

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 247

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

c. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan yang berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.¹⁸

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RD*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 54