

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan memyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbankan Islam didasarkan pada prinsip-prinsip yang ditujukan untuk mengurangi kemiskinan dan membagi kemakmuran, dan mempunyai potensi untuk menjadi kekuatan yang berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi. Aspek penting dari perbankan syariah adalah perbankan syariah menyediakan pembiayaan yang sebagian besar untuk produksi, dengan fokus pada kebutuhan modal kerja bagi perusahaan.¹ Bank syariah memiliki akses terhadap pendanaan yang jauh lebih terbatas dibandingkan dengan bank konvensional. Bank syariah tidak seperti bank konvensional, tidak dapat membebankan atau menerima bunga.²

Sebagai lembaga keuangan bank syariah, bank syariah di hadapkan pada segala risiko yang dimiliki oleh bank konvensional. Perbankan syariah bergantung pada reputasi

¹ Romi Adetio Setiawan, *Risk and Regulation of Islamic Banks: The Indonesian Experience*, (Tesis Western Sydney University, 2022), hal. 3.

² Romi Adetio Setiawan, 'Vulnerability of Islamic Financial Institutions in a Financial Crisis,' *Journal International Conference On Islamic Finance, Economic and Business, KnE Social Sciences* Vol 3, no. 8 (2018) hal. 88.

kepatuhan syariah yang sangat baik dalam operasional perbankan yang menjadi keunggulan kompetitif utama bank ini.³

BMT merupakan lembaga ekonomi atau lembaga keuangan syariah non perbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). BMT berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sebagaimana bank atau lembaga keuangan yang lain. Keberadaan BMT merupakan representasi dari kehidupan masyarakat di mana BMT itu berada, dengan jalan ini BMT mampu mengakomodir kepentingan ekonomi masyarakat. Peran umum BMT adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) ialah pembangunan dari konsep ekonomi islam paling utama di bidang keuangan. Baitul Mal merupakan lembaga keuangan pengelola dana zakat, infaq serta sedekah ataupun sesuatu yang halal. Lembaga ini diyakini sebagai salah satu strategi yang dinilai sebagai solusi untuk memberdayakan umat. Mengingat kelemahan umat Islam sebagai pelaku ekonomi disebabkan oleh faktor ketidak

³ Romi Adetio Setiawan, 'Sharia Compliance Risk in Islamic Bank: Does Indonesia Need To Adopt New Sharia Risk Rating Approach?', *JURNAL ILMIAH MIZANI: Wacana Hukum, Ekonomi, dan Keagamaan* Vol 8, no. 2 (2021) hal. 133.

mampuan mereka dalam mengakses lembaga-lembaga keuangan yang ada.⁴

Personal Selling atau penjualan pribadi merupakan komponen antar pribadi (*intern personal arm*) dari bauran promosi. Pemasangan iklan berupa komunikasi satu arah, non pribadi dengan kelompok-kelompok pelanggan sasaran. Penjualan personal berupa komunikasi dua arah dan bersifat pribadi antara personal antara wiraniaga dan pelanggan individu baik secara tatap muka (*face to face*), melalui telepon, melalui konferensi video, maupun dengan cara lainnya.⁵

Dalam konsepnya *Personal Selling* yang dilakukan tenaga penjual adalah penjual langsung datang pada calon konsumen dengan cara bertatap muka (*face to face*), maka calon konsumen pun mendapat informasi dari penjual, dengan informasi yang sangat jelas maka akan berpengaruh secara langsung pada konsumen dalam memutuskan akan melakukan pembelian atau tidak. Adapun Sistem layanan *personal selling* merupakan salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi

⁴ ahmad Muizuddin, 'Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota' (skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), hal. 1.

⁵ Fani Firmansyah, Dian Nailiyah, 'Penerapan Personal Selling Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Harmoni Kota Malang', *Jurnal Ekonomi Modernisasi.*' Vol. 9. no. 3 (2020), hal.202.

dimasa depan secara rutin. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah atau calon nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan informasi dan penawaran terkait produk yang mungkin mereka butuhkan.

Beberapa produk *personal selling* yang di tawarkan Di *Baitul Maal wat Tamwil* di antaranya yang pertama adalah Produk Pembiayaan, yang mencakup *murabahah* dan *mudharabah*. BMT sering menawarkan pembiayaan untuk keperluan seperti modal usaha, pendidikan, perumahan, dan lain sebagainya. Yang kedua Tabungan dan Deposito, BMT juga dapat menawarkan produk tabungan dan deposito dengan skema yang berbeda-beda untuk menarik nasabah. Yang ketiga Investasi, Ada juga produk investasi seperti sukuk, obligasi, atau reksa dana yang ditawarkan kepada nasabah. Yang terakhir Produk Asuransi, Beberapa BMT juga menawarkan produk asuransi seperti asuransi jiwa atau asuransi lainnya. Namun penting untuk diingat bahwa produk yang ditawarkan oleh BMT dapat bervariasi dari satu BMT ke BMT lainnya, tergantung pada fokus layanan dan kebijakan mereka. Metode penerapan *personal selling* yang dilakukan oleh BMT itu dilakukan dengan cara karyawan BMT sendiri terjun langsung kelapangan untuk memperkenalkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat

bisa menanyakan langsung kepada karyawan BMT tentang produk yang di tawarkan.⁶

Murabahah merupakan kontrak jual-beli dimana bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank ditambah keuntungan. Walaupun akad *murabahah* ini sering digunakan, namun sebagian masyarakat belum mengerti tentang implementasi akad ini. Sehingga banyak anggapan bahwa praktik pada lembaga keuangan syariah tidak berbeda jauh dengan lembaga keuangan konvensional yang terlebih dahulu dikenal oleh masyarakat luas. Obyek *murabahah* adalah perjanjian jual-beli antara BMT dengan Nasabah. Tipe pertama penerapan murabahah adalah tipe konsisten terhadap fikih muamalah. Dalam ini, lembaga keuangan syariah BMT membeli dahulu barang yang akan dibeli oleh nasabah setelah ada perjanjian sebelumnya. Setelah barang dibeli atas nama lembaga keuangan syariah kemudian dijual ke nasabah dengan harga perolehan ditambah margin keuntungan sesuai kesepakatan. Pembelian dapat dilakukan secara tunai (*cash*), atau tangguh, baik berupa angsuran atau sekaligus pada waktu tertentu. Pada umumnya nasabah membayar secara tangguh.

Tipe kedua mirip dengan tipe yang pertama, tapi perpindahan kepemilikan langsung dari *supplier* kepada

⁶ Ni;mah Iffatun, 'Analisis Strategi Promosi Personal Selling.'(skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibarahim Malang, 2022), hal. 22.

nasabah, sedangkan pembayaran dilakukan lembaga langsung kepada penjual pertama/*supplier*. Nasabah selaku pembeli akhir menerima barang Setelah sebelumnya melakukan perjanjian murabahah dengan lembaga keuangan syariah. Pembelian dapat dilakukan secara tunai (*cash*), atau tangguh baik berupa angsuran atau sekaligus pada waktu tertentu. Pada umumnya, nasabah membayar secara tangguh. Transaksi ini lebih dekat dengan *murabahah* yang asli, tapi rawan dari aspek legal.⁷

Contoh lain dalam skema ini untuk seorang pedagang yang hendak membeli barang dagangan melalui pembiayaan *murabahah*. Pedagang tersebut mengajukan permohonan kepada BMT, lalu BMT membelikan barang tersebut kepada *supplier*, kemudian BMT menyerahkan barang pesanan kepada pedagang dengan tingkat margin yang telah disepakati ketika akad, lalu pedagang membayar harga barang kepada BMT secara tunai maupun melalui cicilan beserta margin yang disepakati.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dalam meningkatkan motivasi antara beberapa teori dan variabel yang digunakan dalam penelitian. Dengan melihat hal tersebut, maka penulis perlu untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *personal selling* atau yang lebih

⁷ Azharuddin Lathif, 'Konsep Dan Aplikasi Akad Murâbahah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia', *AHKAM: Jurnal Ilmu Syariah*. Vol.12 no.2 (2022), hal. 69–78.

dikenal dengan jempit bola yang diterapkan BMT Al-Amal Kota Bengkulu dalam memasarkan produk *murabahah*. Analisis pada strategi ini adalah salah satu cara untuk melihat keberhasilan pemasarannya apakah sistem ini masih dapat digunakan dan masih relevan dengan perkembangan yang ada saat ini.

Berdasarkan dengan pemaparan diatas penulis memutuskan untuk melakukan penelitian, dengan judul : “Implementasi Sistem *Personal Selling* pada produk *murabahah* Di BMT Al Amal kota Bengkulu.

B. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya terfokus pada sistem *personal selling* produk *murabahah*.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan keterampilan *personal selling* dalam produk *murabahah*?
2. Bagaimana evaluasi kinerja *personal selling* dalam mengukur kesuksesan penjualan produk *murabahah*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan keterampilan *personal selling* dalam produk *murabahah*.
2. Untuk mengetahui kinerja *personal selling* dalam mengukur kesuksesan penjualan produk *murabahah*.

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat dan berguna dalam 2 aspek, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai sistem *personal selling* di Baitul Maal Wat Tamwil. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pustaka bagi para peneliti selanjutnya dan menjadi acuan dalam penelitian-penelitian yang dilakukan oleh kalangan akademis lainnya.

2. Manfaat praktis

a. Penulis, yaitu dapat menambah pengetahuan dan wawasan secara rill yang sangat berguna untuk mengaplikasikan pelajaran atau mata kuliah yang telah penulis dapat selama di bangku kuliah. Khususnya pengetahuan tentang Sistem *Personal Selling* dalam Baitul Maal Wat Tamwil.

b. Baitul Maal wat Tamwil (BMT), penelitian ini dapat menjadi acuan lembaga BMT untuk meningkatkan kinerja, khususnya pihak BMT untuk mengetahui potensi perkembangan layanan *personal selling* (jemput bola) pada nasabah yang melakukan akad jual beli (*murabahah*).

c. Masyarakat, penelitian ini di harapkan dapat membantu memberikan informasi dan menambah

pengetahuan kepada masyarakat mengenai sistem *personal selling* di Baitul Maal Wat Tamwil.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang di laksanakan oleh Desi Amalia yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dengan layanan jemput bola terhadap minat nasabah bertransaksi pembiayaan *murabahah* di Baitul Mal Wa Tamwil. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden nasabah BMT. Teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi promosi dengan layanan jemput bola terhadap minat nasabah bertransaksi pembiayaan *murabahah* di BMT Darusallam sebesar 45,7% sedangkan sisanya 54,3% di pengaruhi oleh faktor lainnya. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.⁸
2. Penelitian yang di laksanakan oleh Abdul Aziz yang bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Produk Tabungan dengan Sistem *Jemput Bola* dan sistem bagi hasilnya pada BMT Al Fataya. Pendekatan

⁸ Desy Amalia, 'Pengaruh Promosi Dengan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wa Tamwil Daarussalaam Kuala Pembuang'. (skripsi, Institut Agama Islam Palangka Raya 2020), hal. 37-89.

penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data-data yang diperoleh berupa data jumlah nasabah dan jumlah total tabungan nasabah pada BMT Al Fataya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *jemput bola* yang ada di BMT Al Fataya cabang guguk lima puluh kota bahwa jumlah nasabahnya meningkat, namun jumlah tabungan tidak sesuai dengan jumlah nasabah yang didapat. Jadi dapat dikatakan penerapan sistem *jemput bola* yang diterapkan oleh BMT Al Fayata belum maksimal dijalankan sehingga belum mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.⁹

3. Penelitian yang di laksanakan oleh Fani Firmansyah dan Dian Nailiyah yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *personal selling* dalam pemasaran produk pembayaran *murabahah* di PT BPRS Mitra Harmoni Kota Malang. Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan

⁹ Aziz Abdul, 'Pelaksanaan Produk Tabungan Dengan Sistem Jemput Bola Pada BMT Fataya'. (skripsi, Institut Agama islam Batu Sangkar, 2020), hal. 65.

observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses atau langkah penjualan personal yang dilaksanakan di PT BPRS Mitra Harmoni Kota Malang adalah Pendekatan Prospeksi, Pendekatan Awal, Pendekatan, Presentasi, Penanganan Keberatan, Penutupan dan tindak lanjut. Penanganan keberatan yang dilakukan oleh PT BPRS Mitra Harmoni Kota Malang adalah *sales person* tetap menutup penjualan tanpa menanyakan reservasi calon konsumen dan tidak menggali reservasi yang tersembunyi kemudian memanfaatkan reservasi tersebut sebagai kesempatan untuk memberikan informasi lebih lanjut dan perubahan. pikiran mereka menjadi alasan untuk membeli. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.¹⁰

4. Penelitian yang di lakukan oleh Salimah Nur yang bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem layanan *jemput bola* dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menekankan pada proses analisisnya pada perolehan deskriptif.

¹⁰ Fani Firmansyah, Dian Nailiyah, 'Penerapan Personal Selling Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Harmoni Kota Malang', *Jurnal Ekonomi Modernisasi.*' Vol. 9. no. 3 (2020), hal.202.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran *jemput bola* pihak BMT UGT Sidogiri Ganding dapat dikatakan efektif, dimana pihak BMT tidak menunggu calon nasabah untuk datang menjadi nasabah, namun pihak BMT yang harus proaktif dalam mencari nasabah. Kedua, strategi dalam layanan *jemput bola* ini mampu memotivasi nasabah dalam menabung. Sejumlah motif yang mendorong nasabah menabung melalui layanan *jemput bola*. Sistem ini memudahkan nasabah, Mengetahui atau kenal dengan pengelola BMT. Sistem jemput bola merupakan sistem yang tidak memaksa, simpel dan untuk memuaskan rasa aman. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.¹¹

5. Penelitian yang di laksanakan oleh Ahmad Muizuddin yang bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan *jemput bola* di BMT UGT Sidogiri Capem Gadang. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Pengambilan responden pada penelitian ini

¹¹ Nur Salimah, 'Analisis Penerapan Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada Bmt Ugt Sidogiri Ganding Guluk'. (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2021), hal. 55-100.

menggunakan teknik *purposive sampling* dan snowball sampling yang menghasilkan 5 responden dalam penelitiannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *jemput bola* di BMT UGT Sidogiri dengan mendatangi rumah-rumah anggota merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran. Banyak anggota yang memperoleh motivasi lebih untuk menabung dikarenakan sistem layanan *jemput bola* dan juga karena pelayanan yang diberikan sangat maksimal. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.¹²

6. Penelitian yang di lakukan oleh Fauzan Ahmad, Ahdi Topan Sofyan, Eko Suryaningsih yang bertujuan untuk mengetahui konsep perubahan (*jual beli*) dan penerapannya dalam dunia ekonomi syariah khususnya pada lembaga koperasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep murabahah adalah konsep jual beli barang dalam transaksi sehari-hari yang dibolehkan oleh agama, pihak yang satu dan pihak yang lain sebagai pembeli, hanya saja penerapannya dalam sistem

¹² Muizuddin Ahmad, 'Implementasi Sistem Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota'. (skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022), hal. 35-62.

syariah. kemudian menjadi multitransaksi karena keterbatasan waktu dan tempat, adanya fungsi wakalah. sebagai peran pendukung untuk mempertemukan penjual (koperasi) dan pembeli (anggota). Harga yang merupakan kelebihan dalam angsuran menjadi keuntungan koperasi sebagai perwujudan konsep jual beli. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.¹³

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁴

¹³ Ahmad Fauzan, Sofyan Ahdi Topan And Suryaningsih Eko, 'The Concept Of Murabahah (Buy And Buy) And Its Applications In The Sharia Financial Services Cooperative'. *Internasional Journal Of Social Service And Research*'. Vol. 2. no. 1. (2022), hal. 10-18.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022). hal. 9.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.¹⁵

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Pada bagian ini menjelaskan berapa lama penelitian berlangsung. Waktu penelitian skripsi minimal 4 (empat) bulan. Penelitian ini mulai dilakukan dari bulan Januari 2024 – Maret 2024

b. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan sebuah tempat yang dijadikan sebagai suatu objek penelitian dengan memberikan alasan yang logis mengapa tempat tersebut dijadikan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah BMT (Baitul mal Wa Tamwil) Jl. Dempo Raya No.42, Sawah Lebar, Kec. Ratu Agung kota Bengkulu.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2022), hal. 18.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian ini terdiri dari 3 orang pengurus BMT Al-Amal yang meliputi *Ketua, Manager, dan Staff Pembiayaan*. Penentuan subjek penelitian menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun beberapa contoh dari pertimbangan tertentu adalah orang tersebut yang dianggap paling tau atau mengerti tentang apa yang kita harapkan atau tentang sebuah permasalahan yang menjadi focus dari penelitian kita, atau mungkin dia sebagai penguasa atau memiliki kedudukan tinggi sehingga akan memudahkan peneliti mencari informasi pada suatu objek yang diteliti.¹⁶

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

a. Sumber data

Adapun Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam pengambilan informan (subjek penelitian), peneliti menggunakan metode *purposive sampling* (sampel purposif). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2022), hal. 85..

apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi onjel/situasi sosial yang diteliti¹⁷. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala, pegawai, dan anggota BMT Al Amal Kota Bengkulu.

Sumber data sekunder adalah sumber yang memberikan data melalui sumber tekstual seperti buku, dokumen, dan foto daripada langsung memberikan data itu sendiri. Peneliti mengumpulkan data sekunder dari buku dan internet yang relevan dengan penelitian mereka.

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mendapat dan memperoleh informasi yang akan dibutuhkan dalam mencapai tujuan sebuah penelitian.¹⁸

1. Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Metode penelitian ini guna untuk mendapatkan informasi secara langsung dari lapangan agar hasil yang di peroleh lebih akurat.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2022), hal. 20.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal. 21.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahannya secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan teknik ini, penulis meneliti data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di tempat penelitian seperti foto-foto dan surat-surat, selama melakukan penelitian pada masyarakat yang menggunakan produk Arrum pada Pegadaian Syariah Bengkulu.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang melibatkan pencarian menyeluruh dan menyusun informasi dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Informasi diatur ke dalam beberapa kategori, termasuk memecahnya menjadi unit, mensintesisnya, menyusunnya menjadi pola, dan memutuskan mana yang akan digunakan. penting dan topik yang akan diselidiki, dan mengembangkan temuan yang sederhana untuk dipahami baik oleh individu maupun orang lain.¹⁹

Dalam penelitian kualitatif, analisis data terjadi sebelum terjun ke lapangan, selama kerja lapangan, dan setelah penelitian lapangan selesai. Dalam penelitian yang menggunakan metode analisis data ini, model Miles dan Huberman sering digunakan. Tujuannya agar mudah dipahami oleh khalayak umum ketika menggambarkan kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan. Data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber di lapangan disediakan terlebih dahulu agar proses analisis data dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2022), hal. 293.

berkesinambungan hingga akhir penelitian. Berikut aktivitas dalam analisis antara lain.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan mendokumentasikannya dalam catatan lapangan, yang terdiri dari dua bagian: deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi adalah data yang belum diolah yang mencakup berbagai penemuan data yang telah dilihat, didengar, dirasakan, dan dialami oleh peneliti. Kemudian, catatan refleksi adalah catatan yang dibuat peneliti mengenai berbagai hasil data yang mereka temui saat melakukan penelitian. Catatan ini mencakup kesan, komentar, dan interpretasi beragam dari peneliti, dan berfungsi sebagai dasar untuk rencana pengumpulan data di masa mendatang.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Studi lapangan menghasilkan jumlah data yang cukup besar, sehingga sangat penting bahwa hasilnya didokumentasikan dengan cermat dan rinci. Semakin banyak waktu yang dihabiskan seorang peneliti di lapangan, semakin luas dan kompleks data yang didapatkan. Hal ini diperlukan adanya analisis data melalui reduksi data. Meringkas, memilih detail yang paling penting, dan mencari tema dan pola adalah contoh reduksi data. Dengan demikian, data yang

dipadatkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, sangat membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data tambahan, dan mempermudah pencarian bila diperlukan. Tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk membahas semua wawancara dan catatan terkait dokumentasi

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap selanjutnya adalah menampilkan data setelah direduksi. Menampilkan data dari seluruh temuan penelitian dalam bentuk paparan negatif yang representatif merupakan metode penyajian data, yang elanjutnya dapat mempermudah peneliti untuk melihat gambaran temuan penelitian. Untuk memudahkan dalam menilai data dan mengambil keputusan berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari penyajiannya, maka data tersebut harus disajikan secara lebih lugas. Setelah melalui berbagai prosedur pemilihan data yang sesuai dengan fokus penelitian, peneliti menyajikan data dalam format yang lugas.

d. Penyimpulan Data (*Conclusion Data*)

Membuat kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam membuat laporan penelitian. Membuat kesimpulan adalah upaya untuk memastikan atau memahami makna, keteraturan pola penjelasan, dan arah sebab akibat. Untuk mendapatkan pemahaman

yang tepat, temuan-temuan tersebut selanjutnya dicocokkan dengan catatan lapangan yang telah dikumpulkan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan mengetahui pembahasan secara menyeluruh maka disusun sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan yang terdiri dari dua bab dan terdapat beberapa sub bab didalamnya. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori yang digunakan sebagai alat analisa dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari pengertian implementasi, pengertian sistem, mengenai personal selling, *murabahah*, Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan kerangka konseptual.

BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian merupakan bagian yang menggambarkan/menjelaskan objek yang diteliti seperti : Sejarah BMT Al-Amal Kota Bengkulu, Visi dan misi BMT Al-Amal Kota Bengkulu, dan struktur organisasi.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi sistem personal selling pada produk *murabahah* di BMT Al-Amal Kota Bengkulu.

BAB V : PENUTUP

Penutup merupakan bagian terakhir dalam penelitian skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran.

