

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*).<sup>1</sup> Pada penelitian ini data yang dikumpulkan oleh penulis berasal dari responden yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan nasabah (calon jamaah haji) dan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, peneliti langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan bagaimana efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Data tersebut diperoleh

---

<sup>1</sup>Wahyu purhantara, *Metode Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.31.

dengan menggunakan teknik dokumentasi berupa wawancara, catatan lapangan, dokumen resmi, metode bahan visual dan foto.<sup>2</sup> Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan masalah yang ada berdasarkan data-data hasil dari wawancara dengan responden, dokumentasi dan menganalisis dari data tersebut. Untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimiliki untuk antrian selanjutnya pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari Banjarmasin yang terletak di Jl.Pangeran Antasari No.75 Banjarmasin. Jadi mengambil tempat penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin karena penulis mendapatkan sumber awal dari Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin secara nonformal.

---

<sup>2</sup>Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.3.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### 1. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang terlibat dalam efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji.

#### 2. Objek penelitian

Objek penelitian menunjukkan pada efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji dan tindak lanjut mengenai nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimiliki untuk antrian selanjutnya yang dilihat dari ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembatalan porsi haji.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### 1. Data

Data adalah segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.<sup>3</sup>

Data yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>3</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm.97.

- a. Efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan mabrur pada Bank KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
- b. Tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimiliki untuk antrian selanjutnya.

## 2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden yaitu karyawan bank bagian *Customer Service (Fitri Ferina)* pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang secara langsung memahami efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan mabrur dan tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya serta nasabah (calon jamaah haji) yang dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, sehingga data yang diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan perkiraan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan untuk mempermudah di dalam mengumpulkan data dan teknik pengumpulan data yang sangat lazim digunakan dalam penelitian kualitatif.<sup>4</sup> Maka teknik yang digunakan adalah:

- a. Dokumentasi yaitu dilakukan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Data seperti laporan, rekapitulasi personalia, struktur organisasi, peraturan-peraturan, data produksi, riwayat perusahaan yang biasanya telah tersedia di lokasi penelitian. Peneliti tinggal menyalin sesuai kebutuhan yaitu menyalin jawaban sesuai pertanyaan yang diajukan. Pada umumnya, data yang diperoleh dengan cara dokumentasi masih mentah yaitu dalam bentuk catatan pribadi penulis dan beberapa buku agenda penyelenggaraan haji dan umrah dari Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan dalam bentuk catatan pribadi penulis, visual, brosur tabungan Mabrur dari Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin karena informasi yang satu dengan lainnya tercerai-berai, terkadang sulit untuk dipahami apa maksud yang terkandung pada data tersebut. Untuk itu, peneliti harus mengatur sistematis

---

<sup>4</sup>Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm.169.

data tersebut sedemikian rupa dan meminta informasi lebih lanjut kepada pengumpul data.<sup>5</sup>

- b. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan menggali informasi masalah yang sedang dikaji. Yang paling banyak dipakai adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan.<sup>6</sup> Pertanyaan untuk responden yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan nasabah (calon jamaah haji).

## **F. Metode Analisis Data**

Metode analisis data adalah analisis deskriptif, metode yang digunakan pada suatu data yang dikumpulkan dalam bentuk dokumentasi, hasil wawancara, disusun dengan sebuah tulisan dalam karya skripsi kemudian dijelaskan untuk memperoleh hasil akhir dengan penyajian data dan menganalisis data yang telah dikumpulkan serta akan dibahas dengan metode deskriptif kualitatif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan

---

<sup>5</sup>Sanusi Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, cet.3, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm.114.

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm.105.

dengan cara mendiskusikan data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian diambil kesimpulan dan saran-saran.<sup>7</sup>

## **G. Prosedur Penelitian**

Agar penelitian ini dapat disusun secara sistematis, maka ditempuh tahapan-tahapan sebagai berikut :

### **1. Tahapan Pendahuluan**

Pada tahap ini penulis mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti kemudian membuat proposal dan proposal tersebut dikonsultasikan dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan selanjutnya diajukan ke pihak Ketua Jurusan Perbankan Syariah. Proposal yang sudah disetujui kemudian diajukan ke Biro Skripsi. Setelah Biro Skripsi menyatakan bahwa proposal diterima pada hari Kamis tanggal 6 Agustus 2015, maka proposal tersebut diseminarkan pada hari Senin tanggal 26 Oktober 2015.

### **2. Tahapan Pengumpulan Data**

Pada tahap ini penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan. Dalam tahapan ini, penulis datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin untuk

---

<sup>7</sup>Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014), hlm.197.

menemui responden guna melakukan wawancara dalam rangka penggalan data yang pelaksanaannya berlangsung selama satu bulan dari 9 November 2015-9 Desember 2015.

### **3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data**

Tahap ini dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul kemudian diolah sesuai dengan teknik pengolahan data kemudian dianalisis secara objektif yang dituangkan dalam laporan penelitian pada bab IV pada tanggal 9 Januari 2016-20 April 2016. Kemudian dikonsultasikan pada tanggal 26 April 2016 kepada dosen pembimbing I (Drs. H. M. Amin Djamaluddin, MA) dan pembimbing II (H. Abdul Gafur, Lc. MA) dalam rangka perbaikan dan kesempurnaannya dapat diketahui.

### **4. Tahapan Penyusunan Laporan**

Tahap ini penulis melakukan penyusunan berdasarkan sistematika yang telah ada untuk dijadikan sebuah karya ilmiah. Penulis mengkonsultasikannya dengan dosen pembimbing I (Drs. H. M. Amin Djamaluddin, MA) dan dosen pembimbing II (H. Abdul Gafur, Lc, MA) kemudian dikoreksi dan diperbaiki oleh dosen pembimbing mulai pada tanggal 1 Januari 2015-16 Juni 2016 selanjutnya disetujui maka hasil penelitian ini akan dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dan selanjutnya dimunaqasahkan di hadapan tim penguji skripsi pada hari Jum'at tanggal 1 Juli 2016.