

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975: 5) yang dikutip oleh Lexy J. Moleong penelitian kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>1</sup> Karakteristik dari penelitian ini adalah deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.<sup>2</sup> Maka hasil dari penelitian ini adalah berupa kata-kata yang merupakan hasil dari analisis dan kesimpulan dari data-data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, mencari data dan wawancara langsung terhadap pihak yang dianggap ahli dalam bidang tersebut. Tidak hanya itu, penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian studi kepustakaan (*library research*) yang bersumber pada buku-buku, dokumen, dan rujukan lainnya yang berkaitan dengan pokok pembahasan, yang kemudian akan dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui fakta yang sebenarnya.

---

<sup>1</sup> Moleong, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet 25. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2008, hlm. 4.

<sup>2</sup> Ibid., hlm. 11.

## B. Objek Penelitian

Untuk memperoleh data terkait dengan penelitian ini, data diperoleh dilembaga Bank Muamalat Kantor Cabang Tarakan. Adapun alamat Bank Muamalat Kantor Cabang Tarakan Jl. Jend. Sudirman No. 195 RT. 13 Kel. Karang Balik Kec. Tarakan Barat Kota Tarakan KALTARA. Fax: 0551 37004, Telepon: 0551 37001, Situs Web: [bankmuamalat.co.id](http://bankmuamalat.co.id), dan Email: arif. [cahyaa@bankmuamalat.co.id](mailto:cahyaa@bankmuamalat.co.id).

Pemilihan Bank Muamalat sebagai objek penelitian dikarenakan Manulife Zafira Proteksi Sejahtera adalah produk kerjasama antar Manulife dengan Bank Muamalat yang berarti *Bancassurance*<sup>3</sup>. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat, karena produk asuransi Manulife Zafira Proteksi Sejahtera hanya terdapat di Bank Muamalat tidak pada Manulife, tetapi Manulife tetap bertindak sebagai pengelola dan penanggung jawab atas produk tersebut. Selain itu Bank Muamalat adalah salah satu bank yang bermitra dengan Manulife Indonesia. Dari beberapa bank yang bermitra dengan Manulife Indonesia yaitu ANZ, Bank Muamalat, Bank of China, CTBC, Citibank, Danamon, Permatatabank dan lain-lain yang semuanya adalah bank konvensional. Bank Muamalat adalah satu-satunya bank syariah yang bekerja sama dengan Manulife Indonesia. Dimana kedudukan antara Bank Muamalat dengan Manulife adalah partnersip yang memasarkan produk manulife Zafira Proteksi Sejahtera.

---

<sup>3</sup> *Bancassurance* adalah aktivitas kerja sama antara perusahaan dengan Bank dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui bank.

Produk tersebut hanya dipasarkan oleh Bank Muamalat tidak ada di Manulife Indonesia selaku pengelola. Sehingga Bank Muamalat mengetahui segala operasional pada produk asuransi Manulife Zafira Proteksi Sejahtera.

Meskipun produk Manulife Zafira Proteksi Sejahtera terdapat diseluruh cabang Bank Muamalat, penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Capem Tarakan. Hal tersebut dikarenakan saat penemuan masalah pada pertama kali adalah saat magang, sehingga dapat menggali dengan terus bertanya terkait asuransi ini. Tidak hanya itu, meskipun diseluruh cabang Muamalat terdapat produk Manulife Zafira Proteksi Sejahtera, untuk mendapatkan data, menggali lebih dalam diperlukan kedekatan dengan pihaknya. Penggalian permasalahan yang dalam sangat diperlukan agar permasalahan yang ditemukan terjawab.

Terkait permasalahan yang terjadi pada produk tersebut yaitu kontribusi yang dibayarkan peserta dialokasikan pada *tabarru'*, *ujrah* dan nilai dana. Namun alokasi pada tahun pertama yang menjadi permasalahan yaitu *ujrah* yang besar mencapai 90% yang menyebabkan nilai dana peserta tidak adasedikitpun ditahun pertama.

### C. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, sumber, dan cara. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dan Loflan (1984:47) yang dikutip oleh Lexy J. Moleong adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>4</sup> Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah:

1. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber primer dalam penelitian ini yaitu buku Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional dan Principles Of Islamic Insurance (Life, General and Social Insurance) karangan Muhammad Syakir Sula. Selain buku tersebut, sumber primer penelitian ini adalah dokumen dan wawancara dengan staf muamalat dan manulife.
2. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen tertentu.<sup>5</sup> Sumber sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

---

<sup>4</sup> Meleong, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet 25. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2008, hlm. 157.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet. 25, hlm.225.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu:

### 1. Observasi

Nasution (1988) yang dikutip oleh Sugiyono menjelaskan bahwa, observasi yaitu dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja menggunakan data, yaitu fakta terkait dunia kenyataan yang didapatkan melalui observasi.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi partisipatif dengan menjadi nasabah asuransi Manulife Zafira Proteksi Sejahtera. Tidak hanya itu, penelitian ini juga menggunakan observasi terus-terang atau tersamar, yaitu dengan mengatakan terus terang kepada pihak Bank Muamalat kantor cabang Tarakan bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Peneliti menanyakan terkait asuransi Manulife Zafira Proteksi Sejahtera.

### 2. Wawancara

Esterberg (2002) yang dikutip oleh Sugiyono mendefinisikan interview adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan maknanya dalam suatu topik tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara tak berstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet. 25, hlm.226.

menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya terkait garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara ini berguna bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang sistem operasional asuransi Manulife Zafira Proteksi Sejahtera dari Customer Service Bank Muamalat Kantor Cabang Tarakan.

### 3. Dokumen

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini dokumen berupa buku Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional, Principles Of Islamic Insurance (Life, General and Social Insurance) karangan Muhammad Syakir Sula, dan buku lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain dari buku, dokumen lain dari penelitian ini juga berupa web, brosur, dan lain-lain.

### **E. Keabsahan dan kredibilitas**

Untuk menguji keabsahan dan kredibilitas data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber

dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>7</sup>

Dari ketiga macam triangulasi, peneliti menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik dalam menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumen.

#### **F. Metode analisis**

Penelitian ini menggunakan metode analisis yaitu metode analisis kualitatif. Data kualitatif berbentuk diskriptif, berupa kata-kata, dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem operasional pada asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera kemudian dianalisis dengan sistem operasional asuransi syariah pemikiran Muhammad Syakir Sula.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet. 25, hlm.273.