

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif, di mana data dikumpulkan dalam bentuk narasi melalui wawancara dan pengamatan, bukan berupa angka. Setelah data terkumpul, peneliti menganalisisnya untuk menemukan pola atau hubungan yang relevan.¹ Penelitian ini tergolong dalam jenis deskriptif analitis, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang diteliti, kemudian menganalisisnya secara mendalam.²

Adapun dengan pendekatan ini, maka dalam penelitian ini peneliti dapat lebih memahami bagaimana peran strategi *word of mouth* (WOM) untuk meningkatkan jumlah anggota di KSPPS Bina Mitra Wahana (BMW) Ar Rahmah Jawa Timur Kediri

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam proses penelitian memiliki peran yang sangat penting untuk mendapatkan data secara optimal. Peneliti harus memahami para responden, baik dari sisi pribadi maupun dalam konteks penelitian, agar dapat menjalin hubungan yang baik. Hal ini membantu peneliti memperoleh informasi yang lebih akurat dan relevan dengan tujuan penelitian³

¹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 28.

² Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 29.

³ Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Padang: Sukabina Press, 2020), 41.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS Bina Mitra Wahana (BMW) Ar Rahmah Jawa Timur Cabang Kediri yang beralamat di Jalan Masjid Al-Huda No.71, Kelurahan Ngadirejo, Kecamatan Kota Kediri, di Kota Kediri, Jawa Timur, dengan kode pos 64129.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:⁴

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari orang-orang atau aktivitas yang diamati oleh peneliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan manajer, staf karyawan, tim pemasaran, dan calon anggota di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data tambahan yang melengkapi informasi dari data primer. Sumber ini mencakup dokumen, laporan, foto, video, serta data lain yang tidak berasal langsung dari wawancara atau observasi. Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari arsip dokumen, catatan internal, serta dokumentasi terkait penerapan strategi *word of mouth* (WOM) yang digunakan oleh KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 260–61.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa metode:⁵

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati langsung dan sistematis elemen-elemen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk memahami bagaimana peran strategi *word of mouth* (WOM) diterapkan di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur dalam upaya meningkatkan jumlah anggota.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui percakapan langsung, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi lainnya, antara peneliti dan responden. Untuk penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Nanik Nurhandayani (Ketua), Rina Tri Rustanti (*Account Officer*), Nurfulaily (Bendahara), Prima Ayu Rizqi (Sekretaris), Sulastri, Masduki, Lilik Nurhayati, Masruroh, Ida Atika, Badriyah, dan Harun selaku anggota KSPPS Bina Mitra Wahana (BMW) Ar-Rahmah Jawa Timur Cabang Kediri. Tujuannya adalah mendapatkan informasi rinci mengenai peran strategi *word of mouth* (WOM) yang diterapkan dalam pengelolaan anggota baru.

Adapun kriteria anggota yang dijadikan informan oleh peneliti dalam penelitian ini yakni:

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 356.

- a. Sudah menjadi anggota aktif dan pernah merasakan langsung layanan koperasi seperti pinjam dana, menabung, atau ikut kegiatan koperasi.
- b. Sering merekomendasikan koperasi ke orang lain lewat cerita langsung, WhatsApp, Facebook, atau saat pertemuan pengajian dan komunitas.
- c. Paham bahwa sistem koperasi ini berbasis syariah tanpa bunga riba, dan merasa nyaman karena pelayanan koperasi ramah, jelas, dan tidak memaksa.
- d. Aktif membagikan informasi atau testimoni pengalaman di media sosial, serta pernah diajak atau bahkan mengajak orang lain bergabung ke koperasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pendukung yang digunakan untuk melengkapi data dari observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup pengumpulan berbagai laporan, catatan, dan dokumen terkait peran strategi *word of mouth* (WOM) di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur yang digunakan untuk bisa terus meningkatkan jumlah anggotanya.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan keabsahan data yakni:⁶

1. Analisis Mendalam

⁶ Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 29.

Data yang berkaitan dengan strategi *word of mouth* (WOM) dianalisis dengan cermat. Langkah ini dilakukan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana penerapan strategi tersebut di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur. Hasil analisis ini digunakan untuk menyusun rekomendasi yang sesuai guna meningkatkan jumlah anggota baru secara efektif.

2. Perpanjangan Pengamatan

Langkah ini bertujuan untuk memverifikasi informasi yang telah dikumpulkan sekaligus mengurangi risiko kesalahan. Dengan memperpanjang durasi pengamatan, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat dan konsisten terkait penerapan strategi *word of mouth* (WOM).

3. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memastikan hasil penelitian lebih valid. Data dikumpulkan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dilakukan dalam waktu yang berbeda. Pendekatan ini membantu peneliti memperkuat kepercayaan terhadap temuan dan kesimpulan yang dihasilkan.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan untuk menganalisis data yang diperoleh, yaitu:⁷

1. Reduksi Data

⁷ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 48.

Tahap ini bertujuan untuk bisa terus dalam merapikan dan menyederhanakan data yang sudah dikumpulkan. Informasi yang masih bersifat mentah atau belum terstruktur dirangkum dan dipilih hanya yang relevan. Peneliti fokus pada data yang berhubungan langsung dengan strategi *word of mouth* (WOM) untuk menarik anggota baru di KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri. Data kemudian dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori tertentu agar lebih mudah dipahami dan digunakan kembali jika diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, peneliti menyusun hasilnya dalam bentuk yang terstruktur, seperti tabel atau diagram. Hal ini dilakukan untuk membantu memahami pola atau hubungan antara berbagai data yang terkait dengan strategi *word of mouth* (WOM). Penyajian yang terorganisir memudahkan analisis terhadap efektivitas pendekatan ini dalam menambah jumlah anggota KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir melibatkan pembuatan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Peneliti awalnya menarik kesimpulan sementara, yang kemudian diperkuat seiring proses analisis. Kesimpulan ini diverifikasi melalui beberapa cara, seperti membandingkan data dari berbagai sumber (triangulasi), berdiskusi dengan pihak terkait, atau meminta pendapat ahli untuk memastikan bahwa hasil penelitian valid dan dapat dipercaya.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Persiapan

Tahap awal penelitian dimulai dengan melakukan observasi awal untuk bisa memahami kondisi dan kebutuhan KSPPS BMW Ar Rahmah Kediri. Peneliti akan menentukan fokus penelitian, yaitu strategi *word of mouth* (WOM) untuk meningkatkan jumlah anggota. Selanjutnya, metode dan desain penelitian yang sesuai dipilih, dan komunikasi dengan pihak KSPPS dilakukan untuk memastikan semua persiapan penelitian berjalan lancar.

2. Tahap Pelaksanaan di Lapangan

Pada tahap ini, peneliti langsung mengumpulkan data di lapangan. Peneliti mengamati proses strategi *word of mouth* (WOM) yang digunakan untuk menarik anggota baru. Selain itu, wawancara dilakukan dengan manajemen dan staf untuk mendapatkan informasi mendalam. Selama proses ini, peneliti juga mulai menganalisis data yang diperoleh dan membandingkannya dengan teori yang relevan.

3. Tahap Pasca Lapangan

Setelah semua data terkumpul, peneliti melanjutkan dengan analisis menyeluruh terhadap informasi yang diperoleh. Temuan-temuan dari lapangan diproses menjadi laporan penelitian yang lengkap. Laporan ini mencakup analisis, hasil penelitian, dan rekomendasi untuk meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMW Ar Rahmah dengan menerapkan strategi *word of mouth* (WOM).