

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif yang berfokus pada penyelidikan fenomena sosial dan permasalahan manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, sehingga memerlukan wawasan luas untuk bertanya, menganalisis, dan menjelaskan objek penelitian secara jelas. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena, peristiwa, atau kejadian saat ini secara apa adanya. Proses dimulai dari identifikasi masalah, penentuan data dan informasi yang diperlukan, pengembangan strategi pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara, pengolahan data hingga penarikan kesimpulan.⁵⁶

Pendekatan kualitatif dipilih karena cocok untuk mengeksplorasi strategi *word of mouth marketing* (WOM) dalam meningkatkan jumlah nasabah produk simpanan di BMT Babussalam Mojoagung Jombang, yang melibatkan perspektif subyektif dari informan. Hal ini memungkinkan peneliti menemukan hal-hal pokok yang selaras dengan rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, melalui analisis mendalam.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peran peneliti sangatlah sentral, terutama dalam proses pengumpulan data. Peneliti tidak hanya bertindak sebagai pengamat, tetapi juga sebagai instrumen utama yang mengelola penelitian

⁵⁶ Elidawaty Purba Dkk, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 55.

secara langsung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti dilapangan merupakan syarat mutlak, karena peneliti berfungsi sebagai alat pengumpul data sekaligus fasilitator interaksi dengan sumber. Dalam studi ini, peneliti akan terlibat secara partisipan untuk memahami dinamika WOM di BMT Babussalam Mojoagung Jombang, sambil menjaga objektivitas melalui refleksi diri.⁵⁷

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BMT Babussalam Mojoagung Kabupaten Jombang, yang berlokasi di area pondok pesantren Babussalam, Jl. Kalibening Utara, Kalibening, Tanggallrejo, Kec. Mojoagung, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61482. Lokasi ini dipilih karena strategis, berada di kawasan Pondok Pesantren Babussalam, yang dekat dengan perkampungan dan memiliki nasabah beragam latar belakang (pekerjaan, umur dan lainnya). Konteks pesantren mendukung eksplorasi WOM organik, di mana kepercayaan menjadi faktor kunci dalam strategi pemasaran

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah asal muasal data informasi yang diperoleh dari sumber utama dalam penelitian kualitatif. Data didefinisikan sebagai bentuk gambar, suara, huruf, angka yang memerlukan pengolahan untuk menjadi informasi bernilai, yang menambah pengetahuan bagi penerimanya.⁵⁸

⁵⁷ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 75.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 296.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Dalam studi ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam. Narasumber dalam penelitian ini meliputi pihak internal serta nasabah BMT Babussalam Mojoagung Jombang. Pemilihan narasumber menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan berdasarkan pertimbangan spesifik untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Kriteria narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manajer lembaga yang memahami kebijakan dan pengelolaan produk simpanan di BMT Babussalam Mojoagung Jombang secara menyeluruh.
- 2) Staf *marketing* di bidang *funding* yang terlibat dalam promosi, pengelolaan, dan pelayanan produk simpanan kepada nasabah.
- 3) *Teller* BMT Babussalam Mojoagung Jombang yang dapat dihubungi dan bersedia memberikan informasi mengenai nasabah, proses transaksi serta aktivitas pelayanan kepada nasabah.
- 4) Nasabah BMT Babussalam Mojoagung Jombang yang memiliki tabungan aktif dan sering bertransaksi selama lebih dari tiga tahun hingga saat ini.
- 5) Nasabah yang memiliki salah satu dari empat jenis simpanan aktif, dengan nasabah pada periode 2022-2024. Jenis-jenis tersebut meliputi simpanan *mudharabah*, simpanan berjangka, simpanan pelajar, dan tabungan anggota.

- 6) Bersedia berpartisipasi sebagai narasumber dan menyediakan informasi yang diperlukan peneliti.

Jenis simpanan lain, seperti simpanan haji dan umroh, tidak digunakan sebagai sumber informasi karena seluruh nasabahnya telah menarik dana pada tahun 2025, sehingga tidak relevan lagi sebagai sumber informasi untuk kondisi operasional terkini. Sedangkan simpanan walimah tidak diikutsertakan karena tidak ada nasabah aktif dalam periode 2022-2024. Jumlah narasumber dalam penelitian ini meliputi:

- (a) 1 manajer BMT Babussalam Mojoagung Jombang
- (b) 2 staf *marketing funding*
- (c) 1 *teller* BMT Babussalam Mojoagung Jombang
- (d) 4 nasabah simpanan *mudharabah*
- (e) 2 nasabah simpanan berjangka
- (f) 4 nasabah simpanan pelajar
- (g) 4 nasabah tabungan anggota

Jumlah narasumber dibatasi maksimal lima nasabah per jenis simpanan, mengingat keterbatasan waktu dan ketersediaan informan. Beberapa nasabah telah dihubungi melalui kontak yang diperoleh dari *teller*, tetapi belum memberikan respon untuk bersedia diwawancarai.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang diperoleh secara tidak langsung dari bahan-bahan yang disampaikan kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian bersumber dari dokumen serta bahan

tertulis yang berkaitan dengan objek kajian. Sumber-sumber tersebut meliputi:

- 1) Profil dan dokumen internal BMT Babussalam Mojoagung Jombang, yang mencakup:
 - (a) Data jumlah nasabah atau pertumbuhan jumlah nasabah simpanan dari tahun 2022-2024
 - (b) Data jumlah tabungan yang terkumpul
 - (c) Struktur organisasi dan distribusi staf.
 - (d) Detail produk simpanan yang disediakan oleh BMT Babussalam Mojoagung Jombang
- 2) Literatur pendukung, yakni buku, jurnal, artikel, majalah ilmiah, dan temuan penelitian sebelumnya yang mengkaji strategi pemasaran, terutama WOM di lembaga keuangan syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan krusial untuk memperoleh informasi akurat dan relevan, yang menjadi fondasi keberhasilan penelitian. Studi ini menggunakan tiga teknik utama yaitu observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang disesuaikan dengan topik strategi WOM di BMT Babussalam.

1. Observasi

Pada dasarnya observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melihat dan memperhatikan keadaan lapangan atau subjek penelitian guna mendapatkan fakta-fakta yang mempresentasikan realitas yang diperoleh melalui proses pengamatan

langsung terhadap fenomena yang dikaji.⁵⁹ Tujuan dari metode ini adalah untuk mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh lembaga BMT Babussalam Kabupaten Jombang. Peneliti hadir di lokasi BMT Babussalam Mojoagung Jombang, pada 28 Desember 2024 dan melakukan pengamatan terhadap berbagai aspek, seperti aktivitas promosi dan layanan yang diberikan BMT Babussalam Mojoagung Jombang kepada nasabah. Observasi juga dilakukan selama Rapat Anggota Tahunan (RAT), dimana peneliti dapat menyaksikan langsung bagaimana informasi produk simpanan disampaikan kepada anggota. Selain itu, peneliti melihat cara lembaga menjalin hubungan dengan nasabah. Selama observasi, peneliti fokus pada hal-hal berikut:

- a. Interaksi antara staf dan nasabah selama proses layanan, termasuk cara staf menjelaskan produk simpanan kepada nasabah yang belum paham aturannya.
- b. Tata letak dan *atmosfer* ruang layanan BMT Babussalam Mojoagung Jombang, yang tampak nyaman, bersih, serta ramah terhadap nasabah
- c. Kondisi operasional kantor selama jam kerja, yang sibuk tetapi tetap teratur.
- d. Ketersediaan fasilitas pendukung, seperti meja layanan, area tunggu, dan sarana informasi yang memudahkan nasabah mendapatkan layanan.

2. Wawancara

⁵⁹ Ibid., 297.

Pada dasarnya, wawancara merupakan bentuk interaksi antara dua individu yang berlangsung melalui proses tanya jawab, dengan tujuan untuk bertukar informasi dan gagasan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengonstruksi makna yang lebih mendalam terkait topik yang sedang dikaji. Teknik digunakan pada tahap pendahuluan, guna mengidentifikasi isu WOM dan perspektif informan.⁶⁰

Oleh karena itu kesempatan mengajukan pertanyaan tambahan dan merinci jawaban sangat penting dalam meningkatkan pemahaman terhadap topik penelitian secara lebih komprehensif. Wawancara bersifat semi struktural, di mana peneliti telah menyusun panduan wawancara yang fleksibel. Panduan ini berfokus pada tema-tema utama yang akan digali dari masing-masing kelompok informan.

- a) Untuk Manajer dan staf *marketing funding*: menggali perancangan dan implementasi strategi pemasaran formal atau informal, persepsi mengenai keunggulan kompetitif BMT, strategi menstimulasi dan mengelola WOM, penanganan umpan balik dan keluhan nasabah, evaluasi efektivitas strategi komunikasi, kendala dan tantangan pemasaran, dan upaya inovasi dan penguatan citra BMT.
- b) *Teller* BMT Babussalam Mojoagung Jombang, untuk memperoleh informasi terkait data nasabah, seperti jumlah nasabah aktif, jenis produk simpanan, serta perkembangan simpanan dari tahun 2022-2024.

⁶⁰ Ibid., 304.

- c) Untuk Nasabah: sumber informasi awal mengetahui BMT, alasan ketertarikan dan keputusan bergabung, pengalaman selama menjadi nasabah, pengalaman merekomendasikan BMT ke orang lain, motivasi dan efek rekomendasi, pandangan terhadap kekuatan WOM, dan tambahan serta refleksi pribadi.

Seluruh wawancara dilakukan secara tatap muka, serta melalui komunikasi jarak jauh (telepon dan pesan singkat) bagi narasumber yang tidak dapat melakukan wawancara secara tatap muka. Semua hasil wawancara dalam bentuk transkrip dan sebagian direkam menggunakan perekam audio (atas persetujuan informan) untuk menjaga keakuratan data yang diperoleh.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah rekaman dari kejadian-kejadian masa lalu yang dapat berupa teks tertulis, gambar visual, maupun karya monumental hasil cipta individu tertentu. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumen berfungsi sebagai pelengkap yang mendukung data hasil observasi dan wawancara, memperkaya interpretasi peneliti terhadap fenomena yang dikaji.⁶¹

F. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data merupakan menarik kesimpulan dari data yang telah terkumpul. Analisis data adalah proses sistematis untuk mengelola, mengelompokkan, menyintesis, dan menafsirkan data guna menemukan pola

⁶¹ Ibid., 314.

dan informasi penting yang layak disampaikan. Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis miles dan huberman yang melibatkan tiga sub proses yang saling terkait yaitu pengurangan data, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis data berlangsung sepanjang penelitian, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data awal, hingga tahap pengumpulan data akhir, sehingga memastikan kualitas dan konsistensi analisis sepanjang seluruh rangkaian penelitian. Adapun tahap-tahap dalam analisis yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut:⁶²

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam analisis data yang mencakup proses seleksi, pemfokusan, abstraksi, dan transformasi terhadap data mentah yang diperoleh langsung dari lapangan. Proses ini berlangsung secara berkesinambungan sejak peneliti mulai menetapkan fokus wilayah kajian hingga tahap pengumpulan data, dengan tujuan menyederhanakan dan menajamkan informasi yang relevan untuk analisis lebih lanjut.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengorganisasian informasi yang mendukung terlaksananya kegiatan penelitian secara sistematis. Bentuk penyajian ini dapat beragam, mulai dari jaringan kerja, hubungan antar aktivitas, hingga visualisasi dalam bentuk tabel.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan proses pengumpulan data yang menuntut pemahaman dan kepekaan peneliti terhadap fenomena yang

⁶² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 183-188.

diamati secara langsung di lapangan. Melalui proses ini, peneliti menyusun pola-pola hubungan serta menganalisis keterkaitan sebab-akibat guna merumuskan pemaknaan atas temuan yang diperoleh.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dari hasil penelitian dengan cara:

1. Perpanjangan Pengamatan

Proses perpanjangan pengamatan memungkinkan peneliti untuk terlibat secara mendalam dan berkepanjangan di lapangan. Hal ini memungkinkan pemahaman yang lebih baik, verifikasi informasi yang mungkin bias, dan pembangunan kepercayaan terhadap subjek penelitian. Hal ini penting untuk memastikan konteks penelitian dipahami secara mendalam.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah upaya peneliti untuk terus menggali makna secara mendalam dan konsisten, dengan menelusuri unsur-unsur penting yang relevan dengan isu penelitian, ini membantu membedakan informasi yang penting dan tidak penting, serta memperkuat kedalaman analisis.

3. Triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau metode lain di luar data utama sebagai alat verifikasi atau pembanding. Triangulasi sumber digunakan untuk

menguji keabsahan data dengan memeriksa informasi yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menilai keabsahan data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Setelah data dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan, maka selanjutnya dimintakan kesepakatan (member *check*) dengan tiga sumber data tersebut.⁶³

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada perencanaan oleh peneliti yang dilewati sebagai prosedur yang harus dilakukan. Pada penelitian ini melakukan beberapa tahap yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap pra lapangan, peneliti dimulai dengan menyusun rencana penelitian, langkah selanjutnya adalah mengajukan judul penelitian ke wali dosen studi, dimana peneliti memberikan latar belakang, deskripsi masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. selanjutnya meminta surat izin penelitian, dan seminar proposal penelitian.

2. Tahap Lapangan

Peneliti melaksanakan pengumpulan data terkait dengan fokus penelitian terhadap BMT Babussalam Jombang dan meminta izin guna melakukan penelitian di tempat tersebut.

3. Tahap Analisis Data

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 370-371.

pada tahap ini, meliputi analisis data, menafsir data, mengecek keabsahan data, dan memberi makna. Pada tahap ini, peneliti sudah mulai membandingkan hasil-hasil temuan dengan teori-teori yang ada. Kemudian peneliti menganalisis data tersebut sampai pada akhirnya memberikan suatu makna data yang diperoleh.