

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses penggalan data. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara mendalam, khususnya yang menyangkut perilaku, persepsi, dan pengalaman manusia dalam konteks tertentu.⁸⁶ Sugiyono (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.⁸⁷

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara apa adanya di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap data yang diperoleh.⁸⁸ Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara holistik dan kontekstual mengenai implementasi serta efektivitas strategi *Word Of Mouth* (WOM) di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih. Proses penelitian

⁸⁶ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika* 21, no. 1 (2021): 35–36.

⁸⁷ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta. (Bandung: Alfabeta, CV., 2013), 8-9.

⁸⁸ Shaleh B., Anelda Ultavia, Putri Jannati, Fildza Malahati, Qathrunnada, "Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi," *Pendidikan Dasar* 11, no. 2 (2023): 346.

dimulai dari identifikasi permasalahan, penetapan sumber data, pengembangan instrumen pengumpulan data, pengolahan data, hingga penarikan kesimpulan yang berlandaskan pada temuan lapangan.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang menentukan kualitas dan kedalaman data yang diperoleh. Kehadiran peneliti secara langsung di lapangan merupakan syarat mutlak yang tidak dapat ditiadakan, mengingat proses pengumpulan data sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam membangun komunikasi, memahami situasi, dan menafsirkan makna di balik setiap informasi yang diperoleh.⁸⁹ Anggito dan Setiawan (2018) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak sekadar bertindak sebagai pengamat pasif, melainkan juga sebagai partisipan aktif yang turut membangun pemahaman bersama dengan subjek yang diteliti.⁹⁰

Dalam penelitian ini, peneliti terlibat secara langsung di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih untuk mengamati aktivitas operasional, berinteraksi dengan staf serta nasabah, dan menggali data melalui wawancara mendalam. Selama proses tersebut, peneliti senantiasa mempertahankan objektivitas dengan melakukan refleksi diri agar tidak terjebak pada bias subjektif yang dapat mempengaruhi kualitas analisis.

⁸⁹ Syahrial Hasibuan et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. M.Pd. Dr. Muhammad Hasan, S.Pd. (Baki: Tahta Media Group, 2022), 39.

⁹⁰ S.Pd Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Ella Deffi Lestari (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 8–12.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih yang beralamat di Jalan Raya Kolak No. 297, Kolak Utara, Wonorejo, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, antara lain: pertama, BPRS TAJA merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang telah beroperasi cukup lama di wilayah Kediri sejak tahun 1991, sehingga memiliki rekam jejak yang memadai untuk dikaji. Kedua, BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih secara konsisten menerapkan strategi pemasaran berbasis *Word Of Mouth* sebagai sarana utama dalam mempertahankan jumlah nasabah. Ketiga, karakteristik masyarakat Ngadiluwih yang masih memiliki hubungan sosial dan kekerabatan yang erat sangat mendukung eksplorasi terhadap dinamika komunikasi interpersonal berbasis kepercayaan, yang merupakan inti dari strategi WOM.⁹¹

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merujuk pada asal diperolehnya informasi yang dibutuhkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sugiyono (2013) membedakan sumber data menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder, yang keduanya saling melengkapi dalam membangun pemahaman yang komprehensif terhadap objek yang diteliti.⁹²

⁹¹ TAJA, "Profil BPRS Taja."

⁹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 137.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari narasumber atau subjek penelitian melalui interaksi langsung. Dalam studi ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan fokus penelitian.⁹³ Adapun kriteria narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kasi Oprasional BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih yang memiliki pemahaman menyeluruh mengenai kebijakan operasional, strategi pemasaran, dan pengelolaan nasabah.
- b. Staf marketing atau *Account Officer* yang terlibat langsung dalam kegiatan promosi dan pelayanan nasabah serta memiliki pengetahuan praktis mengenai implementasi strategi WOM.
- c. Kasi Sumber Daya Manusia (SDM) BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih yang dapat memberikan informasi terkait data nasabah, perkembangan transaksi, serta dinamika pelayanan.
- d. Nasabah tabungan, deposito, dan pembiayaan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih yang masih aktif bertransaksi dan telah menjadi nasabah minimal selama satu tahun.

⁹³ Allya Nur et al., "Instrumen Pengumpulan Data Dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," *JICN* 2, no. 6 (2026): 14333.

- e. Nasabah yang mengetahui dan bergabung ke BPRS TAJA melalui rekomendasi dari keluarga, teman, atau kerabat (jalur WOM).
- f. Bersedia berpartisipasi sebagai narasumber dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Jumlah narasumber dalam penelitian ini meliputi:

- 1) 1 Kasi Operasional BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih
- 2) 1 *Account Officer* BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih
- 3) beberapa nasabah tabungan, deposito, dan pembiayaan yang dipilih berdasarkan kriteria di atas.

Jumlah narasumber disesuaikan dengan prinsip kecukupan data dalam penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika telah tercapai titik jenuh informasi (*data saturation*).

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang diperoleh secara tidak langsung, bersumber dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis yang telah tersedia sebelumnya.⁹⁴ Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari:

- a. Dokumen internal BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih, meliputi data perkembangan jumlah nasabah tabungan, deposito, dan pembiayaan tahun 2025; struktur organisasi; serta profil produk layanan yang tersedia.

⁹⁴ Nur Aprilda Mardatillah dan Sri Murhayati, "Data dan Fakta Penelitian Kualitatif," *Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13024.

- b. Literatur ilmiah pendukung berupa buku, jurnal nasional dan internasional, artikel ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik strategi *Word Of Mouth* dan perbankan syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan krusial yang menentukan kualitas dan relevansi informasi yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, digunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.⁹⁵

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan guna memperoleh gambaran yang faktual mengenai kondisi dan fenomena yang sedang dikaji.⁹⁶ Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di lingkungan operasional BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih dengan fokus pengamatan pada aspek-aspek berikut:

- a. Pola interaksi antara staf dan nasabah selama proses layanan, termasuk cara staf mengkomunikasikan informasi produk kepada nasabah.
- b. Kondisi lingkungan fisik dan atmosfer kantor pelayanan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih yang berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah.

⁹⁵ Heni Juliaika Putri dan Sri Murhayati, "Metode Pengumpulan Data Kualitatif," *Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13077.

⁹⁶ Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian*, ed. Haris Ari Susanto Novidiantoko, Dwi (Sleman: Deepublish Publisher, 2018), 60–66.

- c. Aktivitas operasional harian termasuk penanganan nasabah, antrian, dan responsivitas staf dalam memberikan pelayanan.
- d. Ketersediaan sarana informasi dan fasilitas pendukung yang memudahkan nasabah mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan BPRS TAJA.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber untuk menggali informasi, pengalaman, persepsi, dan pandangan mengenai topik yang diteliti. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan panduan pertanyaan yang fleksibel sehingga memungkinkan munculnya pertanyaan lanjutan berdasarkan respons narasumber.⁹⁷ Moleong (2017) mengemukakan bahwa wawancara semi-terstruktur memungkinkan penggalian informasi yang lebih mendalam karena memberikan ruang bagi narasumber untuk mengekspresikan pandangan secara lebih bebas dan tidak terbatas pada jawaban yang terstruktur.⁹⁸

⁹⁷ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), 139–142.

⁹⁸ Adriani Susanty et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. M.M. Dr. Titik Inayati, S.E. (Malang: Future Science Publisher, 2023), 16.

Panduan wawancara disusun berdasarkan kelompok informan, antara lain:

- a. untuk Kasi Operasional dan *Account Officer*, pertanyaan difokuskan pada perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi WOM serta kendala yang dihadapi
 - b. untuk Kasi Sumber Daya Manusia, pertanyaan diarahkan pada data perkembangan jumlah nasabah dan dinamika transaksi
 - c. untuk nasabah, pertanyaan difokuskan pada sumber informasi pertama mengenai BPRS TAJA, pengalaman menggunakan layanan, dan perilaku merekomendasikan kepada orang lain.
- Seluruh sesi wawancara dilaksanakan secara tatap muka maupun melalui komunikasi jarak jauh, dengan persetujuan informan untuk direkam guna mempertahankan akurasi data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari berbagai dokumen tertulis, visual, maupun digital yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung dan melengkapi hasil observasi serta wawancara.⁹⁹ Dokumen yang dikumpulkan meliputi data jumlah nasabah, profil lembaga, struktur organisasi, dan bahan literatur ilmiah terkait strategi WOM pada lembaga keuangan syariah. Sugiyono (2013)

⁹⁹ Rido Rokhmatul Ulum Priatna, Tedi, Bayu Bambang Nurfaui, Dewi Nuraeni, Eli Setia Mukti Sari, Putri Salsabilah Agasha, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Pendekatan Kualitatif," *Merdeka Indonesia Journal International* 5, no. 2 (2025): 711.

menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, dokumen berperan sebagai pelengkap data yang memperkuat kredibilitas temuan penelitian.¹⁰⁰

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang mencakup tiga tahapan yang saling berkaitan secara dinamis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.¹⁰¹ Proses analisis berlangsung secara terus-menerus sejak tahap awal pengumpulan data hingga penyelesaian penelitian.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi terhadap data mentah yang diperoleh dari lapangan.¹⁰² Pada tahap ini, peneliti memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yakni implementasi dan efektivitas strategi WOM di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih, sekaligus menyisihkan data yang tidak relevan. Reduksi data tidak berarti mengurangi kualitas informasi, melainkan mempertajam, menggolongkan, dan mengorganisasi data agar dapat ditarik kesimpulan yang tepat.

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 240.

¹⁰¹ Halimah Sa'diyah Qomaruddin, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman," *Journal of Management, Accounting and Administration* 1, no. 2 (2024): 81.

¹⁰² Marsofiyati Adelia Azahra Sahry, Christian Wiradendi Wolor, "Analisis Kepatuhan Karyawan Pada PT. XYZ 1 Adelia," *JoSDIM* 3, no. 2 (2023): 285.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap pengorganisasian dan pengintegrasian informasi yang telah direduksi ke dalam suatu format yang sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang diperkuat dengan kutipan hasil wawancara, tabel perbandingan, serta alur hubungan antar tema. Penyajian data yang baik memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang akurat dan terhindar dari interpretasi yang keliru.¹⁰³

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, di mana peneliti merumuskan pemaknaan atas temuan lapangan berdasarkan pola-pola yang telah teridentifikasi. Kesimpulan yang ditarik bersifat tentatif pada awalnya, namun diperkuat melalui proses verifikasi yang dilakukan dengan cara mengkonfirmasi kembali temuan kepada narasumber atau membandingkannya dengan data dari sumber lain. Proses verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan mencerminkan realitas lapangan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹⁰⁴

¹⁰³ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 94.

¹⁰⁴ Dinda Putri dan Abdul Fattah Nasution, Ulfa Hayana Sari Harahap, "Langkah – Langkah Pengumpulan dan Pengelolaan Data Penelitian Kualitatif di Tk Dahlia Indah," *Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 6 (2025): 139.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh tingkat kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas temuan penelitian.¹⁰⁵ Dalam penelitian ini, pengecekan keabsahan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan konfirmasi dan pendalaman terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya. Teknik ini bertujuan untuk membangun kepercayaan antara peneliti dan narasumber, serta memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi yang sesungguhnya. Perpanjangan pengamatan juga memungkinkan peneliti untuk menangkap fenomena yang mungkin terlewat pada kunjungan pertama.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah upaya peneliti untuk secara konsisten menggali makna yang mendalam dari setiap informasi yang diperoleh. Peneliti berupaya untuk tidak terburu-buru dalam menarik kesimpulan, melainkan terus menelaah dan membandingkan data yang ada hingga ditemukan kejelasan makna yang memadai. Teknik ini membantu membedakan informasi yang substantif dan relevan dari informasi yang bersifat perifer.

¹⁰⁵ Asbui M. Husnulloil, Risnita, M. Syahrani Jailani, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah," *Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 71–72.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan lebih dari satu sumber, metode, atau perspektif sebagai alat verifikasi silang.¹⁰⁶ Dalam penelitian ini diterapkan dua jenis triangulasi, yaitu: (a) triangulasi sumber, yakni membandingkan data yang diperoleh dari pimpinan, staf, dan nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan berimbang; dan (b) triangulasi teknik, yakni membandingkan hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Creswell dan Poth (2022) menegaskan bahwa triangulasi merupakan salah satu strategi paling andal dalam meningkatkan validitas internal penelitian kualitatif.

H. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis dan terencana agar proses penelitian dapat berjalan secara terstruktur dan menghasilkan temuan yang valid.

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan rencana penelitian, pengajuan judul dan proposal kepada dosen pembimbing, penyusunan instrumen penelitian berupa panduan wawancara dan observasi, pengurusan izin penelitian ke BPRS TAJA Cabang

¹⁰⁶ Wiyanda Vera Nurfajriani et al., "Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif," *Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 827–828.

Ngadiluwih, serta pelaksanaan seminar proposal untuk mendapatkan masukan akademis.

2. Tahap Lapangan

Pada tahap ini, peneliti terjun langsung ke BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih untuk melaksanakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan narasumber yang telah ditentukan, serta pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan. Selama tahap ini, peneliti juga melakukan proses reduksi data awal untuk memastikan kelengkapan dan kecukupan informasi.

3. Tahap Analisis Data dan Penyusunan Laporan

Pada tahap akhir, peneliti melakukan analisis menyeluruh terhadap data yang telah terkumpul menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), dilanjutkan dengan pengecekan keabsahan data melalui triangulasi dan member check.¹⁰⁷ Hasil analisis kemudian disusun dalam bentuk laporan penelitian yang sistematis dan diinterpretasikan berdasarkan teori-teori yang relevan, sebelum akhirnya disampaikan dalam sidang hasil penelitian.

¹⁰⁷ Burhanudin Yusuf Wifdatun Nisa, Enjang, “Implementasi Manajemen Strategi Kepemimpinan Bu Nyai Dalam Pembentukan Karakter Santri (Studi Kasus Pesantren Banyumas),” *Hujjah* 9, no. 1 (2025): 96.