

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di jalan Raya Timur Desa Teluk Mesjid RT. 02 No. 003 Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71453. Ditetapkannya di Desa Teluk Mesjid Kecamatan Danau Panggang sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan bahwa Mama Naura Shop adalah milik usaha isteri peneliti sehingga memudahkan penelitian.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dapat di artikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Moleong dalam (Muhammad 2011 : 30).

Dengan pendekatan kualitatif, peneliti akan menggambarkan dan menganalisis setiap individu dalam kehidupan dan pemikirannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa pendekatan penelitian kualitatif berhubungan dengan data diskripsi, berupa tulisan atau lisan yang bertujuan membuktikan sebuah teori yang dipakai.

3.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah mengacu pada pendekatan yang digunakan dalam sebuah penelitian. Jenis penelitian kualitatif yang dipakai adalah studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti menggali suatu kasus tertentu dalam suatu waktu dan kegiatan serta mengumpulkan

informasi secara rinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu.

3.4 Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian ini adalah merupakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2012:402) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pemilik toko online Mama Naura Shop dan akun Whatsapp Business Mama Naura Shop.

3.5 Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian ini mencakup langkah-langkah sistematis yang akan diikuti dalam melaksanakan penelitian kualitatif, mulai dari pengumpulan data hingga analisis data. Berikut adalah langkah-langkah operasional yang akan dilaksanakan :

1. Identifikasi Variabel Penelitian
 - a. Variabel Utama : Pemanfaatan Whatsapp Business
 - b. Sub-variabel: Interaksi Pelanggan, Peningkatan Penjualan
2. Penyusunan Instrumen penelitian
 - a. Panduan Wawancara Semi-terstruktur : Disiapkan untuk wawancara mendalam dengan pemilik Mama Naura Shop dan beberapa pelanggan.
 - b. Paduan Observasi : Dibuat untuk mengamati langsung penggunaan Whatsapp Business dalam kegiatan sehari-hari di Mama Naura Shop.

- c. Dokumentasi : Mengumpulkan data sekunder seperti laporan penjualan sebelum dan sesudah penggunaan Whatsapp Business.

3. Pengumpulan Data

- a. Wawancara Mendalam : Melakukan wawancara semi-terstruktur dengan pemilik Mama Naura Shop untuk mendapatkan wawasan tentang penggunaan Whatsapp Business dan pengaruhnya terhadap penjualan.
- b. Observasi Partisipatif : Mengamati langsung proses penggunaan Whatsapp Business di toko selama beberapa hari untuk memahami pola interaksi dan promosi.
- c. Dokumentasi : Mengumpulkan data penjualan dan terkait lainnya dari catatan toko untuk melengkapi data kualitatif.

4. Teknik Sampling

- a. Populasi : Seluruh pelanggan Mama Naura Shop yang menggunakan Whatsapp Business untuk berinteraksi dan melakukan pembelian.
- b. Sampel : Dipilih secara purposive sampling untuk mendapatkan responden yang representatif dan relevan dengan penelitian.

5. Prosedur Pengumpulan Data

- a. Wawancara Mendalam : Wawancara dilakukan secara langsung dengan pemilik dan pelanggan terpilih untuk menggali informasi mendalam tentang penggunaan Whatsapp Business.
- b. Observasi Partisipatif : Peneliti mengamati harian di toko, berinteraksi dengan staf dan pelanggan, serta mencatat penggunaan Whatsapp Business dalam kegiatan promosi.

- c. Pengumpulan Data Dokumentasi : Mengumpulkan dan menganalisis laporan penjualan sebelum dan sesudah penggunaan Whatsapp Business.

6. Pengolahan dan Analisis Data

- a. Transkripsi Wawancara : Wawancara yang direkam akan ditranskrip secara verbatim untuk analisis lebih lanjut.
- b. Analisis Tematik : Data dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tema dan pola utama yang muncul dari data.
- c. Koding Data : Data dikodekan untuk mengelompokkan informasi berdasarkan tema yang relevan.
- d. Interpretasi Data : Menginterpretasikan temuan dengan mengaitkan hasil analisis dengan kerangka teori yang telah ditetapkan.

7. Validasi Data

- a. Trianggulasi : sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Trianggulasi : Menggunakan berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk meningkatkan validasi hasil penelitian.

- b. Member Checking : adalah proses pengecekan data yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek penelitian atau narasumber. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber.

Member Checking : Mengonfirmasi hasil wawancara dan temuan sementara dengan responden untuk memastikan akurasi dan kredibilitas data.

8. Penyajian Hasil Penelitian

- a. Laporan Deskriptif : Menyusun laporan penelitian yang mencakup temuan utama, analisis data, dan interpretasi hasil secara naratif.
- b. Penyusun Kategorisasi Tematik : Menyajikan temuan berdasarkan kategori tematik yang ditemukan selama analisis.
- c. Rekomendasi Praktis : Mengidentifikasi implikasi praktis dari temuan penelitian untuk Mama Naura Shop dan usaha kecil menengah lainnya.
- d. Diskusi dan Implikasi : Membahas hasil temuan dalam konteks teori yang telah diidentifikasi dan memberikan rekomendasi untuk praktik dan penelitian lebih lanjut.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka peneliti membuat desain operasional penelitian atau juga bisa disebut dengan instrumen penelitian yang menggunakan data sederhana disesuaikan dengan rumusan masalah. Instrumen yang digunakan adalah instrumen penelitian berbentuk deskriptif. Data yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu mengenai peran pemanfaatan dan cara promosi Whatsapp Business. Agar lebih mudah dipahami, desain perasional penelitian dibuat dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.1 Desain Operasional Penelitian

No	Variabel Utama	Sub Variabel	Indikator
1	Whatsapp Business	Media Promosi	1. Profil Bisnis 2. Katalog
2		Cara Promosi	1. Fitur Story 2. Story Berkala 3. Konten Menarik 4. Menjalin Komunikasi yang Baik dengan Pembeli

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut akan diuraikan dibawah ini.

1. Teknik Observasi

Teknik observasi akan dilakukan peneliti dengan cara mengamati konten-konten pemasaran di akun Whatsapp Business Mama Naura Shop. Konten yang akan peneliti amati berupa bagaimana foto produk yang di posting, headline promosi, dan bagaimana pemilik Mama Naura Shop menulis penawaran produk. Peneliti juga akan mengamati unsur

apa saja yang menjadi pendukung konten pemasaran Mama Naura Shop seperti testimoni, dan sebagainya.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara akan dilakukan peneliti dengan cara bertemu secara langsung dengan pemilik Mama Naura Shop.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan. Dalam penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil observasi (pengamatan) dan hasil wawancara.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola, dan hubungan antara variabel yang diteliti. Proses analisis data dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang pemanfaatan aplikasi Whatsapp Business sebagai media promosi. Berikut adalah langkah-langkah analisis data yang akan dilakukan:

1. Pengumpulan Data

Transkripsi Wawancara : Semua wawancara yang telah direkam akan ditranskrip secara verbatim-untuk memastikan seluruh informasi penting tercatat dengan akurat.

Pengorganisasian Catatan Observasi: Catatan observasi akan disusun dan dikelompokkan berdasarkan tema yang muncul selama pengamatan di lapangan.

Pengumpulan dan Pengelompokan Dokumen : Dokumen yang telah dikumpulkan akan diorganisir dan dikelompokkan sesuai kategori, seperti laporan penjualan, catatan interaksi pelanggan, dan materi promosi.

2. Koding Data

Pengembangan Kode : Membuat kode awal berdasarkan pertanyaan penelitian dan tema yang muncul dari data. Kode dapat berupa kata kunci atau frasa yang relevan dengan penelitian.

Penerapan Kode : Menerapkan kode pada seluruh data transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang relevan.

Revisi dan Refinement Kode : Meninjau dan merevisi kode yang telah diterapkan untuk memastikan keakuratan dan relevansi, Proses ini dilakukan secara iteratif hingga mencapai kesepakatan yang stabil.

3. Analisis Tematik

Penguraian Tema : Menguraikan setiap tema yang telah diidentifikasi dengan memberikan deskripsi rinci dan contoh dari data, Analisis ini melibatkan penjelasan tentang bagaimana setiap tema muncul dan apa implikasinya terhadap penelitian.

Penggabungan Tema : Menggabungkan tema-tema yang saling terkait untuk membentuk pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Interpretasi Data : Menginterpretasikan data dengan mengaitkan temuan dengan kerangka teori yang telah diidentifikasi sebelumnya. Proses ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam dan menarik kesimpulan yang berarti dari data.

4. Validasi dan Triangulasi

Triangulasi Sumber Data : Membandingkan dan mengonfirmasi temuan dari berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan validitas dan reliabilitas data.

Member Checking : Mengonfirmasi hasil sementara dengan responden untuk memastikan bahwa interpretasi data peneliti sesuai dengan pengalaman dan perspektif responden.

5. Penyusunan Laporan

Penulisan Deskriptif: Menyusun laporan deskriptif yang mencakup temuan utama, analisis data, dan interpretasi hasil secara naratif.

Penyajian Temuan : Menyajikan temuan dalam bentuk kategori tematik yang disertai dengan kutipan langsung dari responden untuk mendukung interpretasi.

Diskusi dan Implikasi : Membahas hasil temuan dalam konteks teori yang telah diidentifikasi dan memberikan rekomendasi untuk praktik dan penelitian lebih lanjut.

3.8 Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk memastikan bahwa untuk hasil penelitian dapat dipercaya dan valid. Berikut adalah beberapa teknik yang digunakan menguji kredibilitas data dalam penelitian ini:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Triangulasi melibatkan penggunaan berbagai sumber data, metode, dan perspektif untuk memastikan bahwa hasil penelitian konsisten dan dapat dipercaya. Ada beberapa jenis triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Triangulasi Sumber. Mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pemilik dan pelanggan, observasi langsung, serta dokumentasi penjualan dan materi promosi. Hal ini membantu memastikan bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut konsisten.

Triangulasi Metode : Menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Kombinasi metode ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Member Checking

Member Checking adalah proses pengecekan data yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek penelitian atau narasumber. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber.

Member Checking melibatkan pengembalian temuan sementara atau interpretasi hasil penelitian kepada responden untuk mendapatkan konfirmasi dan umpan balik. Langkah-langkahnya meliputi:

Presentasi Hasil Sementara: Menyajikan temuan sementara dan interpretasi kepada responden untuk memastikan bahwa hasil tersebut sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka.

Permintaan Umpan Balik : Meminta responden untuk memberikan umpan balik dan klarifikasi terhadap temuan sementara yang disajikan.

Revisi Temuan: Mengintegrasikan umpan balik dari responden ke dalam analisis data dan temuan akhir untuk memastikan akurasi dan kredibilitas.

3.9 Pedoman Wawancara

1. Informasi Umum
 - a. Nama Responden
 - b. Usia
 - c. Jenis Kelamin
 - d. Pekerjaan
 - e. Posisi di Mama Naura Shop.
 - f. Durasi bekerja di Mama Naura Shop

g. Tanggal Wawancara

2. Penggunaan WhatsApp Business

a. Pengenalan WhatsApp Business

- i. Apa yang membuat Anda memutuskan untuk menggunakan WhatsApp Business sebagai media promosi?
- ii. Sejak kapan Anda mulai menggunakan WhatsApp Business untuk keperluan bisnis di Mama Naura Shop?

b. Fitur WhatsApp Business yang digunakan

- i. Fitur apa saja yang sering Anda gunakan di WhatsApp Business untuk promosi produk?
- ii. Bagaimana cara Anda memanfaatkan fitur-fitur tersebut dalam kegiatan promosi sehari-hari?

c. Pengaturan Akun

- i. Bagaimana Anda mengatur profil bisnis di WhatsApp Business (misalnya, nama bisnis, deskripsi, jam operasional)?
- ii. Apakah Anda menggunakan fitur katalog produk di WhatsApp Business? Jika ya, bagaimana Anda mengelolanya?

3. Interaksi dengan Pelanggan

a. Respon Pelanggan

- i. Bagaimana reaksi pelanggan terhadap penggunaan WhatsApp Business untuk promosi?
- ii. Apakah pelanggan merasa lebih mudah untuk berkomunikasi dan melakukan transaksi melalui WhatsApp Business?

b. Tingkat Interaksi

- i. Seberapa sering anda berinteraksi dengan pelanggan melalui WhatsApp Business?
- ii. Apakah ada perbedaan dalam frekuensi dan kualitas interaksi dengan pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan WhatsApp Business?

c. Pengelolaan Pesan dan Keluhan

- i. Bagaimana Anda mengelola pesan masuk dari pelanggan, termasuk pertanyaan, pesanan, dan keluhan?
- ii. Apakah Anda merasa WhatsApp Business membantu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dengan lebih cepat?

4. Dampak pada Penjualan

a. Peningkatan Penjualan

- i. Apakah ada peningkatan penjualan setelah Anda mulai menggunakan WhatsApp Business untuk promosi? Jika ya, dapatkah anda menyebutkan perkiraan peningkatannya?
- ii. Produk atau layanan apa yang paling banyak terjual melalui promosi di WhatsApp Business?

b. Efektivitas Promosi

- i. Menurut Anda, seberapa efektif WhatsApp Business sebagai alat promosi dibandingkan dengan media promosi lainnya yang pernah Anda gunakan?
- ii. Apakah Anda merasa WhatsApp Business membantu meningkatkan visibilitas dan jangkauan pasar Mama Naura Shop?

5. Tantangan dan Hambatan

a. Kendala dalam Penggunaan

- i. Apa saja kendala atau hambatan yang Anda hadapi dalam menggunakan WhatsApp Business untuk promosi?
- ii. Bagaimana Anda mengatasi kendala-kendala tersebut?

b. Pengembangan Lebih Lanjut

- i. Apakah ada fitur atau layanan tambahan yang Anda harapkan dari WhatsApp Business untuk membantu bisnis Anda?
- ii. Apa rencana Anda ke depan untuk meningkatkan penggunaan WhatsApp Business di Mama Naura Shop?

6. Saran dan Rekomendasi

a. Saran untuk Pengguna Lain

- i. Apa saran Anda bagi usaha kecil lainnya yang ingin menggunakan WhatsApp Business sebagai media promosi?

b. Rekomendasi untuk Pengembang

- i. Apa rekomendasi Anda untuk pengembang WhatsApp Business agar aplikasinya lebih bermanfaat bagi bisnis kecil seperti Mama Naura Shop?