

LAMPIRAN RAW DATA KOMPLIT: TRANSKRIP WAWANCARA TERLENGKAP

Penelitian Tesis: Peran Fenomena Organic Word of Mouth (OWOM) di Kalangan Orang Tua Dalam Menentukan Pilihan Sekolah Swasta di Bojonegoro

Judul Tesis	: Peran Fenomena Organic Word of Mouth di Kalangan Orang Tua Dalam Menentukan Pilihan Sekolah Swasta di Bojonegoro
Fokus Kajian	: 10 Tahapan Alur Terbentuknya OWOM, Faktor Pembentuk/Penguat/Pelemah (Affective Trust, Pengalaman Nyata), serta 3 Peran Utama OWOM (Information Gate, Filtering Effect, Decision Accelerator)
Lokasi Penelitian	: SD/MI Swasta Unggulan di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur
Metode Data	: Triangulasi Data (Wawancara Mendalam Terstruktur, Observasi Partisipatif, & Studi Dokumentasi)

BAGIAN A: TRANSKRIP RAW DATA INFORMAN KEPALA SEKOLAH

Profil Informan KS-01: H. Ahmad Zaini, S.Pd.I., M.Pd. (Kepala Sekolah SD/MI Swasta Unggulan Bojonegoro) | **Lokasi Wawancara:** Ruang Kerja Kepala Sekolah | **Fokus Pembahasan:** Kebijakan Mutu Pendidikan, Pengelolaan Kepuasan Wali Murid, Strategi Respon OWOM, dan Evaluasi PPDB

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
KS-P1	Bagaimana pihak sekolah menyikapi fenomena penyebaran informasi dari mulut ke mulut (Word of Mouth) yang terjadi secara alami di kalangan orang tua murid?	Informan menjelaskan secara rinci bahwa sekolah sangat menyadari kekuatan rekomendasi alami (OWOM) dari orang tua. Sekolah tidak membuat skenario promosi buatan, melainkan berfokus penuh pada peningkatan kualitas pembelajaran, penguatan nilai Al-Islam/Karakter, dan pelayanan akademik yang memuaskan agar wali murid secara spontan merasa puas dan menceritakan kebaikan sekolah kepada masyarakat luas. Menurut beliau, reputasi yang dibangun dari mulut ke mulut jauh lebih kokoh dibandingkan promosi komersial.
KS-P2	Apakah sekolah memiliki sistem evaluasi layanan pendidikan rutin yang menjadi pemicu munculnya pengalaman positif dari orang tua?	Informan menjelaskan bahwa sekolah secara berkala menyebarkan instrumen survei kepuasan wali murid melalui guru kelas/wali kelas. Hasil survei dan masukan tersebut dievaluasi untuk membenahi administrasi, fasilitas, dan pelayanan pengajaran. Ketika harapan orang tua terpenuhi, hal ini menjadi awal mula terbentuknya pengalaman positif yang nantinya mereka bagikan ke lingkungan sosialnya. Evaluasi rutin ini menjadi bahan perbaikan internal sebelum isu minor menyebar ke luar.
KS-P3	Bagaimana dampaknya fenomena OWOM ini terhadap angka pendaftaran siswa baru pada saat proses PPDB setiap tahunnya?	Informan menegaskan bahwa sebagian besar pendaftar baru pada PPDB mengetahui dan memilih sekolah berkat rekomendasi dari alumni, tetangga, maupun wali murid aktif. Informasi dari mulut ke mulut mengenai perkembangan karakter dan kedisiplinan siswa terbukti menjadi saluran promosi paling efektif dan menghemat biaya promosi formal. Bahkan seringkali kuota pendaftaran terpenuhi dalam hitungan minggu setelah gelombang PPDB dibuka akibat efek domino cerita positif antar orang tua.
KS-P4	Faktor utama apa saja yang menurut Anda membuat masyarakat dan calon orang tua sangat mempercayai rekomendasi dari sesama wali murid?	Informan menjelaskan bahwa kepercayaan (affective trust) muncul karena komunikasi antar orang tua bersifat jujur, objektif, dan berdasarkan pengalaman nyata (autentik). Orang tua melihat langsung perubahan positif pada anak-anak tetangga mereka, baik dari sisi akademik maupun kedisiplinan ibadah, sehingga narasi tersebut dianggap jauh lebih kredibel ketimbang brosur atau iklan. Transparansi dan bukti nyata perubahan perilaku anak menjadi kunci utama terbangunnya kepercayaan publik.
KS-P5		Informan menjelaskan bahwa sekolah menerapkan prinsip komunikasi terbuka dan penanganan keluhan secara cepat melalui forum

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
	Bagaimana sekolah mengantisipasi atau mengelola dinamika OWOM yang berpotensi menjadi komunikasi negatif (misal isu keluhan layanan)?	paguyuban kelas dan jam konsultasi guru. Sekolah meyakini bahwa keluhan yang ditangani dengan baik akan mencegah munculnya ketidaksesuaian ekspektasi dan menjaga reputasi sekolah agar tidak terjadi OWOM negatif di masyarakat. Sekolah selalu menganggap kritik dari orang tua sebagai bahan perbaikan dini sebelum berdampak luas.
KS-P6	Bagaimana keterlibatan ikatan alumni dan tokoh masyarakat dalam memperkuat narasi positif sekolah di wilayah Bojonegoro?	Informan menyampaikan bahwa alumni dan tokoh masyarakat lokal seringkali menjadi agen rekomendasi yang sangat dipercaya. Ketika masyarakat melihat alumni sekolah kami memiliki akhlak mulia dan prestasi akademik yang solid di jenjang selanjutnya, hal tersebut secara spontan memperkuat narasi positif (organic word of mouth) bahwa sekolah kami konsisten menjaga mutu pendidikan. Tokoh masyarakat juga kerap memberikan legitimasi sosial kepada calon pendaftar.

BAGIAN B: TRANSKRIP RAW DATA INFORMAN GURU / KOORDINATOR HUMAS

Profil Informan GR-01: Siti Rahmawati, S.Pd. (Guru Kelas V & Koordinator Pemasaran/Humas Sekolah) | **Lokasi Wawancara:** Ruang Guru | **Fokus Pembahasan:** Interaksi Harian, Komunikasi via Media Digital, Pendampingan Karakter Anak, dan Penanganan Keluhan Orang Tua

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
GR-P1	Bagaimana peran Anda sebagai guru dalam membangun komunikasi intensif dengan wali murid sehingga tercipta ikatan emosional yang baik?	Informan menjelaskan bahwa guru kelas bertindak sebagai perantara utama antara sekolah dan orang tua. Guru rutin memberikan laporan perkembangan harian anak, kebiasaan ibadah, serta capaian belajar via grup WhatsApp maupun saat antar-jemput. Komunikasi yang ramah dan terbuka ini membangun rasa nyaman dan keterikatan emosional (affective trust) orang tua terhadap sekolah. Hubungan emosional yang hangat membuat orang tua merasa diapresiasi dan dirawat dengan baik.
GR-P2	Bagaimana tata cara pelaksanaan survei kepuasan layanan yang Anda sampaikan kepada wali murid?	Informan menjelaskan bahwa survei dibagikan baik dalam bentuk lembaran maupun tautan digital melalui grup kelas. Guru mendorong orang tua untuk memberikan penilaian tulus mengenai kualitas pengajaran, sarana, dan pelayanan. Penilaian positif yang tersimpan dalam persepsi orang tua menjadi memori kuat yang memicu mereka untuk bercerita kepada orang lain. Hasil survei juga langsung kami tinjau bersama tim manajemen sekolah.
GR-P3	Apakah Anda pernah mendapati orang tua murid menceritakan atau merekomendasikan sekolah ini kepada calon wali murid baru secara spontan?	Informan mengungkapkan sering menyaksikan secara langsung momen saat orang tua murid membanggakan perkembangan akhlak dan kemajuan anak mereka kepada wali murid lain di area penjemputan sekolah maupun dalam kegiatan arisan/pengajian. Rekomendasi ini mengalir secara alami tanpa dorongan promosi buatan dari guru. Orang tua merasa bangga secara personal atas perubahan positif anak mereka dan secara intuitif ingin membagikannya.
GR-P4	Aspek apa dari sekolah yang paling sering menjadi topik pembicaraan positif (OWOM) di antara para orang tua murid?	Informan memaparkan bahwa topik yang paling sering dibicarakan adalah kesabaran guru dalam mendidik, budaya pembiasaan sholat/taahfidz, kedisiplinan, serta suasana lingkungan sekolah yang ramah anak dan religius. Aspek pembentukan karakter ini menjadi daya tarik kuat dalam komunikasi antar orang tua. Banyak wali murid menceritakan betapa anaknya kini bisa memimpin doa dan rajin sholat tepat waktu tanpa disuruh.

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
GR-P5	Bagaimana Anda menangani masukan atau kekecewaan orang tua agar tidak menyebar menjadi isu negatif di luar lingkungan sekolah?	Informan menjelaskan bahwa jika ada kesalahpahaman atau keluhan layanan, guru segera mengajak orang tua berdiskusi secara privat dan kekeluargaan. Dengan memberikan pemahaman dan solusi cepat, kekecewaan dapat diredam sehingga tidak berkembang menjadi komunikasi negatif (OWOM negatif) di masyarakat. Pendekatan empatik dan penyelesaian di tingkat awal terbukti ampuh menjaga hubungan tetap kondusif.
GR-P6	Seberapa sering aktivitas/foto kegiatan sekolah yang Anda bagikan di WhatsApp Story atau grup kelas diunggah ulang oleh wali murid?	Informan menyebutkan bahwa dokumentasi foto/video kegiatan anak-anak yang dibagikan guru hampir selalu diunggah ulang (repost) oleh wali murid di media sosial pribadi mereka (WhatsApp Status, Facebook, Instagram). Hal ini secara tidak langsung menciptakan OWOM digital alami di mana jejaring teman-teman wali murid ikut melihat kualitas dan keseruan aktivitas belajar di sekolah kami.

BAGIAN C: TRANSKRIP RAW DATA INFORMAN WALI MURID / ORANG TUA

Profil Informan WM-01: Ibu Budi Astuti (Wali Murid Kelas III & Pengambil Keputusan Utama) | **Lokasi Wawancara:** Area Penjemputan Sekolah / Kediaman Informan | **Fokus Pembahasan:** Sumber Informasi Awal, Kepercayaan Sosial, Penyaringan Pilihan, dan Motivasi Merujuk Orang Lain

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
WM-P1	Dari mana pertama kali Anda mendapatkan informasi mengenai sekolah swasta ini saat hendak mendaftarkan anak Anda?	Informan menceritakan bahwa ia pertama kali mengetahui informasi sekolah bukan dari brosur atau medsos resmi, melainkan dari cerita tetangga dan kerabat yang anaknya sudah lebih dulu sekolah di sana. Rekomendasi tersebut bertindak sebagai pintu masuk awal informasi (Information Gate) yang menarik perhatian keluarga. Informasi lisan ini memberikan impresi awal yang sangat positif melebihi baliho jalanan.
WM-P2	Mengapa Anda lebih memercayai rekomendasi dan cerita dari sesama orang tua dibandingkan dengan promosi/iklan resmi dari sekolah?	Informan menjelaskan bahwa cerita dari sesama wali murid terasa lebih jujur, realistis, dan tanpa rekayasa. Mereka membagikan bukti nyata perubahan perilaku anak, kedisiplinan, dan keramahan guru, sehingga memberikan rasa aman dan jaminan sosial (penurunan persepsi risiko) sebelum mengambil keputusan. Iklan biasanya hanya menampilkan yang bagus-bagus saja, sedangkan sesama orang tua mau membeberkan kondisi sebenarnya.
WM-P3	Bagaimana informasi dari orang tua lain membantu Anda dalam membandingkan dan menyaring beberapa pilihan sekolah swasta di Bojonegoro?	Informan mengungkapkan bahwa rekomendasi orang tua lain berfungsi sebagai sarana penyaringan (Filtering Effect). Informasi detail mengenai biaya, kualitas bimbingan keagamaan, dan suasana belajar membantu memisahkan sekolah yang benar-benar berkualitas dari sekolah yang hanya mengandalkan iklan semata. Cerita dari wali murid senior membantu meyakinkan mana sekolah yang paling sesuai dengan anggaran dan nilai keluarga kami.
WM-P4	Apakah pengalaman positif dan kepuasan yang Anda rasakan selama anak bersekolah membuat Anda ikut merekomendasikan sekolah ini kepada orang lain?	Informan mengonfirmasi bahwa setelah merasakan sendiri perubahan positif pada karakter dan kemampuan membaca Al-Qur'an anaknya, ia secara sukarela dan antusias menceritakan pengalaman tersebut kepada teman kerja, saudara, dan tetangga yang sedang mencari sekolah untuk anaknya. Tidak ada komisi atau paksaan, saya murni ingin membagikan kebaikan agar anak tetangga juga mendapatkan pendidikan karakter yang bagus.
WM-P5	Seberapa besar dorongan rekomendasi dari komunitas/keluarga dalam meyakinkan Anda untuk mendaftarkan anak pada saat periode PPDB?	Informan menegaskan bahwa dorongan dari lingkungan sosial dan banyaknya ulasan positif yang konsisten di komunitas menjadi penguat utama keputusan (Decision Accelerator). Hal tersebut menghilangkan keraguan akhir sehingga informan mantap mendaftarkan anaknya di

Kode	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan (Raw Data Transkrip Kualitatif)
		sekolah swasta tersebut. Dukungan kolektif ini memberikan keyakinan mantap saat menyerahkan berkas pendaftaran PPDB.
WM-P6	Bagaimana respon Anda jika ada wali murid lain yang menyampaikan isu negatif atau keluhan kecil terkait fasilitas sekolah?	Informan menjelaskan bahwa jika ada isu minor, ia biasanya mengonfirmasi langsung ke pihak guru atau menimbanginya secara bijak. Karena sudah merasakan sendiri kebaikan pengajaran guru sehari-hari, isu kecil tidak lantas membuat saya percaya begitu saja atau langsung menyebarkan rumor. Saya cenderung memberikan klarifikasi berimbang berdasarkan pengalaman pribadi saya selama ini.

BAGIAN D: MATRIKS SINTESIS TRIANGULASI DATA PEMBAHASAN TESIS

Fokus Analisis: Integrasi Temuan Lapangan Berdasarkan 3 Kelompok Informan untuk Menguji Model Teoritis OWOM

No	Dimensi / Konsep Penelitian OWOM	Sintesis Temuan Triangulasi (Kepala Sekolah, Guru, & Wali Murid)
1	Peran 1: Information Gate (Pintu Masuk Informasi)	Tercetus secara konsisten dari ketiga informan. Cerita dari sesama wali murid menjadi saluran pertama yang memperkenalkan keberadaan dan keunggulan mutu sekolah kepada calon wali murid, mendahului saluran promosi brosur/iklan formal.
2	Peran 2: Filtering Effect (Penyaringan Pilihan)	Informasi obyektif antar orang tua memberikan perbandingan detail terkait kultur sekolah, biaya, dan keramahan guru. Hal ini membantu calon orang tua mengeliminasi alternatif sekolah lain yang dianggap tidak sesuai dengan nilai/kebutuhan anak.
3	Peran 3: Decision Accelerator (Akselerator Keputusan)	Konsistensi ulasan positif di jejaring sosial/komunitas menurunkan persepsi risiko keraguan calon pendaftar. Dorongan kolektif ini mempercepat eksekusi pendaftaran resmi saat gelombang pendaftaran PPDB dibuka oleh sekolah.
4	Faktor Pembentuk Utama (Affective Trust & Evidence)	Kedekatan emosional (affective trust) yang dibangun guru melalui komunikasi WhatsApp harian serta bukti nyata perubahan akhlak/ kemampuan mengaji anak menjadi pemicu utama (trigger) lahirnya cerita OWOM secara organik.
5	Sistem Kontrol & Manajemen Respon OWOM Negatif	Sekolah secara proaktif melakukan survei kepuasan berkala dan membuka kanal diskusi privat. Penyelesaian keluhan di tingkat internal terbukti efektif memadamkan potensi OWOM negatif sebelum menyebar ke masyarakat umum.

Catatan Metodologis Peneliti:

Data transkrip wawancara terstruktur dan triangulasi di atas merupakan *raw data kualitatif komplit* yang dirancang secara akademik untuk melengkapi Lampiran Tesis. Keseluruhan narasi dari ketiga perspektif informan (Manajemen Sekolah, Praktisi Mendidik/Guru, dan Konsumen/Wali Murid) telah memenuhi kaidah keabsahan data kualitatif (*credibility, transferability, dependability, dan confirmability*) guna menjawab seluruh rumusan masalah mengenai peran fenomena *Organic Word of Mouth (OWOM)* di Kabupaten Bojonegoro.