

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian dapat diartikan sebagai langkah atau jalan secara sudut ilmiah bertujuan untuk mendapatkan sebuah data dengan fungsi serta tujuan yang spesifik. Kegiatan menyeluruh memiliki sebuah maksud serta sarana khusus, (Sugiyono, 2022) terdapat 3 karakteristik dari sebuah penelitian yaitu:

1. Penemuan

Sebuah informasi didapat dari sebuah kegiatan pelaksanaan penelitian adalah sebuah informasi terbaru, Sebelumnya hal ini tidak pernah diketahui oleh pihak atau orang lain.

2. Pembuktian

Data yang digunakan merupakan sebuah media dalam membuktikan suatu hal jika hal tersebut memiliki keraguan dalam informasi yang telah diperoleh sebelumnya.

3. Pengembangan

Data yang telah didapat akan dianalisis kembali lebih mendetail untuk dapat memperdalam kembali dengan maksud memperluas sebuah pengetahuan yang sebelumnya ada.

Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kualitatif, yang merupakan sebuah teknik penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami awal mula dari sebuah fenomena serta kenyataan yang akan diperoleh dari tahap

berpikir secara deduktif (Suwandi & Basrowi, 2008). Ada 5 alasan secara spesifik mengapa dilakukannya pendekatan deduktif (Moleong, 2017) yaitu:

1. Pendekatan secara deduktif dapat mendeteksi sebuah fakta lebih dari satu didalam sebuah data.
2. Dapat terhubungnya peneliti dengan responden secara mendetail terhadap kejelasan serta tanggung jawab terhadap respon yang akan diberikan.
3. Menjelaskan sebuah latar secara terperinci serta mengambil sebuah keputusan tentang kelayakan latar tersebut.
4. Dapat menemukan sebuah dampak secara bersama-sama serta menambah ketertarikan secara lebih baik.
5. Memperhitungkan sebuah nilai secara lebih jelas.

Peneliti menyimpulkan bahwa pendekatan penelitian secara deduktif merupakan sebuah pendekatan yang berdasarkan sebuah fakta yang ditemukan langsung dilapangan serta dikaitkan dengan sebuah teori yang jelas serta memiliki hubungan yang sesuai dengan fakta tersebut. Pendekatan penelitian dapat menyimpulkan sebuah data secara menyeluruh serta mendapatkan sebuah manfaat secara nyata.

(Moleong, 2017) Pendekatan kualitatif memiliki tujuan yaitu untuk memahami sebuah fenomena yang terjadi disebuah objek penelitian dari segi perilaku, persepsi, serta motivasi. (Sugiyono, 2022) Metode kualitatif menggunakan filsafat post-positivisme untuk dijadikan sebuah landasan, hal ini dapat digunakan dalam meneliti sebuah objek secara alamiah.

Definisi penelitian kualitatif merupakan sebagai penelitian memfokuskan aspek dari segi sosial serta budaya secara terbatas dengan gambaran satu atau lebih dari sebuah variabel berkaitan dengan sebuah masalah serta faktor yang dapat menjadi sebuah objek dari penelitian tanpa mencari keterkaitan antar variabel. (Bungin, 2011) Pendekatan kualitatif mengupayakan dalam memberikan data secara menyeluruh yang memiliki keakuratan secara menyeluruh dan mendalam dengan tujuan penelitian dapat dipahami secara menyeluruh. Metode penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk membandingkan sebuah teori dengan realitas pada lapangan dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif, yang di mana penelitian tersebut mencari sebuah nilai variabel mandiri atau variabel tersendiri tanpa mencari sebuah keterkaitan sehingga hal ini dapat memudahkan dalam memberikan sebuah pemahaman tentang suatu fenomena yang telah terjadi di suatu keadaan secara terperinci. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif memiliki tujuan agar objek yang sedang diteliti dapat dipahami secara menyeluruh.

## **B. Partisipan Dan Tempat Penelitian**

### **1. Partisipan**

Seseorang yang terlibat dalam sebuah penelitian disebut dengan informan atau salah satu sumber dari sebuah informasi. Penelitian kualitatif berdasarkan sebuah fenomena yang terjadi pada lingkungan atau dari sebuah situasi secara spesifik dengan memiliki 3 aspek interaksi yaitu pelaku, objek, atau tempat penelitian, serta aktivitas atau kegiatan yang sedang berlangsung. Informasi akan diperoleh dari informan utama yang kemudian akan ditetapkan informan lainnya untuk memberikan sebuah informasi pendukung untuk

menyempurnakan data serta mendapatkan sebuah informasi dari informan utama dengan informan lainnya. (Sugiyono, 2022) ada 5 ketentuan yang disarankan dimiliki seorang informan sebelum melakukannya sebuah pendekatan yaitu:

- a. Tidak subjektif, informan tidak memberikan jawaban dengan sudut pandang sendiri.
- b. Memiliki waktu luang agar dapat mengatur jadwal untuk melakukan wawancara secara langsung.
- c. Memahami aspek yang diberikan pewawancara terkait data.
- d. memiliki sebuah peran atau keterlibatan sesuai dengan aspek yang sedang diteliti.
- e. Sebagai informan mampu untuk bekerja sama dengan pewawancara.

Dari definisi berikut peneliti berencana untuk menetapkan 4 subjek yang akan menjadi informan dalam memperoleh sebuah data yang diperlukan pada penelitian. Peneliti akan melakukan wawancara secara langsung atau tatap muka, dengan 1 manajemen dan 3 subjek dari karyawan pramusaji di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung untuk mendapatkan sebuah informasi lebih terperinci terkait variabel yang akan diteliti yaitu kinerja pramusaji.

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery. Family restoran ini terletak di jalan Dr. Setiabudi NO.276A, Ledeng, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat. Dahulu restoran ini adalah rumah yang disewakan kepada seseorang yang berasal dari Jerman, lalu saat disewakan seseorang tersebut membuat sebuah gallery dan restoran tetapi

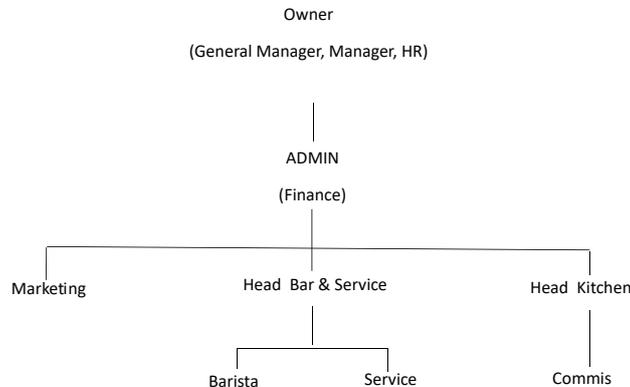
lebih menonjolkan sisi dari gallery ini sendiri dibanding restorannya ditahun 2014. Tidak lama kemudian pemilik gallery dan restoran ini pulang ke negara asalnya yaitu Jerman dan menutup gallery dan restoran ini. Saat sedang tutup pemilik atau owner dari Nana Heritage melihat peluang dan melihat bahwa bisnis ini masih dapat berlanjut kedepannya. Tidak selang beberapa lama pemilik dari Nana Heritage meneruskan bisnis yang sempat tutup dengan nama The Heritage Kitchen and Gallery pada tahun 2015 sampai 2018. Kemudian ditahun 2018–2019 The Heritage Bandung berganti merek menjadi Heritage Kitchen and Gallery, kemudian di tahun 2019–sekarang Heritage Kitchen and Gallery Bandung berubah nama menjadi Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung. Nana Heritage memiliki *seating capacities* berjumlah 106 pax, memiliki 2 *VIP rooms*, serta memiliki karyawan yang berjumlah 12 orang yaitu:

- 1 orang Admin (*Finance*)
- 1 orang *Marketing*
- 1 orang *Head Bar*
- 1 orang *Head Kitchen*
- 2 orang *Service and Bar*
- 6 orang *Commis*

Berikut ini struktur organisasi di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung.

## GAMBAR 4

### STRUKTUR ORGANISASI



Sumber: Data olahan peneliti, 2023

### C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, atau menggabungkan ketiga teknik tersebut (Sugiyono, 2017). Fokus utama pada penelitian yaitu mendapatkan informasi untuk kelengkapan data. Hal ini dapat disimpulkan bahwa metode pengumpulan data merupakan strategi untuk mencari sebuah informasi yang dilakukan dengan cara menganalisis serta mengelompokkan data. Untuk memperoleh sebuah informasi yang komperhensif serta dapat dipertanggung jawabkan peneliti melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Data Premier

Data premier merupakan data yang diberikan secara langsung oleh sumber saat obeservasi lapangan berlangsung. Ada beberapa teknik dalam mendapatkan data premier yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan untuk bertukar informasi dan ide yang dilakukan dengan cara tanya jawab oleh dua orang atau lebih sehingga mendapatkan sebuah kesimpulan atau makna dalam sebuah topik tertentu atau yang sedang dibahas didalamnya (Sugiyono, 2015). Metode kali ini dilakukan sebagai alat dalam mencari sebuah data yang diketahui oleh orang-orang dalam posisi tersebut atau orang yang bersangkutan untuk dijadikan sebuah data awal serta data pendukung. Dalam penelitian kali ini peneliti melakukan sebuah wawancara terbuka atau terbilang wawancara tidak terstruktur dengan head bar dan juga pramusaji di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung.

b. Observasi Lapangan

(Widoyoko, 2014) observasi adalah pengamatan serta pencatatan sistematis atas unsur-unsur yang terlihat dalam suatu objek penelitian dengan tujuan mendapatkan data yang diperlukan. Dalam melaksanakan pengamatan diperlukan 4 aspek yang harus dilakukan yaitu:

- a. Perilaku yang diberikan peneliti
- b. Durasi yang diberikan dalam kegiatan pengamatan
- c. Keterlibatan peneliti
- d. Fokus terhadap observasi

Melakukan observasi secara langsung dilapangan memiliki tujuan untuk memperoleh informasi serta data secara lengkap dan terperinci mengenai masalah yang sedang berlangsung. Penulis melakukan observasi

kunjungan untuk mengumpulkan sebuah data ke Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung.

## 2. Data Sekunder

Untuk mendapatkan sebuah informasi yang diperoleh dari data sekunder, digunakan data-data yang telah ada sebelumnya. (Sugiyono, 2017) sumber informasi dapat diperoleh dalam bentuk dokumen yang berasal dari perusahaan, internet, publikasi atau media yang telah diterbitkan oleh pemerintah. Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sekunder yaitu:

### a. Studi Pustaka

(George, 2015) Studi pustaka merupakan pencarian sumber serta opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dijalani. (Sugiyono, 2017) Studi kepustakaan memiliki kaitan dengan kajian teoritis serta refensi yang berkaitan dengan nilai, norma, budaya, yang sedang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti.

Penulis menggunakan studi kepustakaan melalui buku, referensi jurnal, internet, e-book yang berkaitan dengan penelitian tentang kinerja pramusaji.

## **D. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan yaitu berbentuk deskriptif, maka data yang akan diambil akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, dengan maksud yaitu mendeskripsikan, menjabarkan, hasil penelitian dalam bentuk kata serta kalimat sehingga dapat menguraikan hasil penelitian yang sesuai dengan keadaan lapangan yang sebenarnya serta mendalam. Terdapat

faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan dalam melakukan sebuah analisis data yang telah dikumpulkan yaitu reduksi data, menampilkan sebuah data atau menyajikan data, serta membuat kesimpulan (Milles, 2014). Berikut penjelasan lebih lanjut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemisahan, pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang dilakukan melalui catatan kasar lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan penelitian akan disajikan dalam bentuk sebuah uraian atau laporan yang mendetail. Data tersebut akan dirangkum dan disaring sesuai dengan hal yang dibutuhkan.

Reduksi data akan dilakukan secara berkala selama proses penelitian masih dilakukan. Reduksi data harus dilakukan penyederhanaan data dalam bentuk sebuah ringkasan.

### 2. Penyajian Data

Langkah yang diambil saat menyajikan data bertujuan untuk mengungkapkan data yang didapat melalui deskriptif serta hubungan antar kategorinya. Untuk penyajian data harus dilakukan secara cermat dengan tujuan untuk menjadikan suatu rangkuman secara singkat, padat serta jelas agar dapat memudahkan dalam proses penarikan sebuah kesimpulan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan penulis harus dapat memahami, menganalisis, serta mencari makna dalam sebuah data yang telah dikumpulkan dan membuat sebuah kesimpulan dari data tersebut. untuk menyimpulkan hal

yang harus diperhatikan oleh peneliti adalah memahami arti, pola urutan, penjelasan, serta rangkaian sebab dan akibat yang memungkinkan terjadi berdasarkan pada kajian teori yang telah digunakan.

#### **E. Pengujian Keabsahan Data**

(Sugiyono, 2012) penelitian kualitatif dalam menguji sebuah keabsahan data memiliki beberapa jenis teknik diantaranya yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Penelitian ini akan dilakukan secara berkala untuk meneliti lebih dalam dengan melakukan sebuah observasi serta wawancara. Dengan perpanjangan pengamatan hal ini akan mempermudah dalam mendapatkan suatu informasi atau data yang diperlukan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan cara lebih cermat dan berkeimbangan. Dengan meningkatkan ketekunan penelitian maka akan menghasilkan kemudahan dalam pengecekan data kembali dalam mengecek kebenerannya.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan penggunaan dari berbagai sumber untuk mncecek suatu data dengan cara mengulang hasil pengamatan dilapangan, pencatatan data yang sudah terkumpul, melakukan studi kepustakaan, serta berdiskusi pada narasumber terkait. Tringulasi memiliki 3 konsep yang dibagi menjadi motode, sumber, serta waktu dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik untuk mengumpulkan serta mendapatkan informasi dari berbagai sumber melalui pengecekan. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa kembali dan berulang dari sumber yang diteliti atau diwawancarai dengan begitu data yang diperoleh akan menjadi lebih tepat serta akurat.

### 2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan teknik pengumpulan informasi yang beragam yang dilakukan peneliti dengan mengecek data dengan sumber yang berbeda. Dengan contoh peneliti melakukan sebuah wawancara lalu mengecek kembali kebenarannya melalui dokumen atau pengecekan penelitian secara langsung di lapangan.

### 3) Triangulasi Waktu

Proses pengumpulan data serta informasi harus dapat disesuaikan dengan kondisi atau kegiatan informan. Pengumpulan data di pagi hari cenderung mendapatkan data yang lebih valid. Dikarenakan pada waktu pagi hari informan memiliki keadaan yang masih segar serta tidak dihadapi dengan masalah di hari itu, sehingga data yang diperoleh akan menjadi lebih kredibel atau valid.

