

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap suatu fenomena berdasarkan persepsi dan pandangan subjek yang diteliti. Pendekatan ini menghasilkan data berupa deskripsi naratif dalam bentuk kalimat yang disampaikan secara lisan dari objek penelitian. Dalam pelaksanaannya, penelitian kualitatif memerlukan wawasan yang luas dari peneliti, karena peneliti terlibat langsung dalam proses wawancara dengan objek yang menjadi fokus kajian.²⁹

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam konteks penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan menyajikan gambaran mendalam dan menyeluruh mengenai variabel, kondisi, atau situasi yang berkaitan dengan permasalahan serta subjek yang diteliti. Penelitian deskriptif, yang juga dikenal sebagai penelitian taksonomik digunakan untuk menelusuri, menjelaskan, atau memperjelas suatu gejala, fenomena, maupun realitas sosial yang sedang terjadi.³⁰ Penelitian pada Beenyofarm Resto & Cafe, pendekatan ini berguna untuk menggambarkan secara rinci dan menyeluruh berbagai kondisi serta situasi yang berkaitan dengan operasional, pelayanan, strategi pemasaran, serta pengalaman pelanggan di restoran tersebut.

²⁹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, Cetakan I (Medan: KBM INDONESIA, 2021)., 6

³⁰ Hasan Syahrizal and M Syahrani Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif," *QOSIM (Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Humaniora)* 1 (2023): 13–23., 19.

B. Kehadiran Penelitian

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data di lapangan. Peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai aktivitas operasional, strategi pelayanan, serta dinamika interaksi di Beenyofarm Resto & Café. Kehadiran peneliti memungkinkan pengamatan yang alami terhadap fenomena yang diteliti, sekaligus memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat apa adanya sesuai kondisi nyata tanpa manipulasi.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Beenyofarm Resto & Café, yang beralamat di Dusun Sumberwaru, RT 02 RW 01, Desa Palrejo, Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan objek yang relevan dengan fokus penelitian, serta memberikan akses yang memadai untuk melakukan observasi langsung terkait proses operasional, pelayanan, serta interaksi antara pihak pengelola dan konsumen.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan informasi faktual yang diperoleh secara empiris oleh para peneliti untuk membantu menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan dalam sebuah studi. Informasi ini bisa berasal dari berbagai tempat dan dikumpulkan melalui metode yang berbeda-beda sepanjang proses penelitian. Jika dilihat dari asalnya, data penelitian bisa dibagi menjadi dua kategori utama, yakni data primer dan data sekunder.³¹

³¹ Nazar Naamy, *Metode Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar & Aplikasinya*, Rake Sarasin (Mataram: Pusat Penelitian dan Publikasi Ilmiah, 2022)., 117.

1. Sumber Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Jenis data ini sering disebut sebagai data asli atau data terbaru karena bersifat mutakhir dan belum pernah digunakan sebelumnya. Moleong menambahkan bahwa data primer diperoleh melalui berbagai bentuk pencatatan, seperti catatan tertulis, rekaman video, audio, atau dokumentasi foto. Proses pengumpulan data ini umumnya dilakukan melalui wawancara dan observasi, sehingga sangat bergantung pada aktivitas peneliti dalam melihat, mendengar, dan bertanya secara langsung.³²

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah tersedia sebelumnya, di mana peneliti bertindak sebagai pihak kedua yang mengumpulkannya. Data Sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti arsip usaha, laporan keuangan, literatur, buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode merupakan cara atau proses yang digunakan untuk memahami suatu fenomena. Dalam penelitian, pemahaman terhadap objek dikembangkan melalui penerapan metode penelitian yang tepat.

1. Wawancara

Pembelajaran teknik wawancara menekankan kemampuan merancang pertanyaan, membangun hubungan, serta memahami berbagai konteks

³² Sapto Haryoko, Bahartiar, and Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, Cetakan I (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020), 123-124.

agar data yang diperoleh akurat dan relevan. Menurut Lincoln dan Guba dalam Sugiyono, terdapat tujuh langkah dalam proses wawancara kualitatif, yaitu: menentukan narasumber, menyiapkan topik, membuka percakapan, melaksanakan wawancara, melakukan konfirmasi data, mencatat temuan dalam catatan lapangan, serta menentukan langkah tindak lanjut. Pada penelitian di Beenyofarm Resto & Cafe, wawancara dilakukan untuk memperoleh data mendalam dari pemilik, manajer, karyawan, dan pelanggan terkait sistem pelayanan, manajemen usaha, serta strategi pemasaran yang diterapkan.

2. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati langsung kegiatan di Beenyofarm Resto & Cafe, seperti proses pelayanan, aktivitas karyawan, interaksi pelanggan, serta suasana tempat. Pemahaman mengenai teknik observasi berfokus pada keterampilan mencatat detail, mengenali pola, dan memahami konteks agar data yang terkumpul bersifat akurat dan menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif, objek penelitian berupa situasi sosial yang meliputi tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity). Menurut Sugiyono tempat merujuk pada lokasi terjadinya interaksi, pelaku adalah individu yang memiliki peran tertentu, sedangkan aktivitas mencakup proses sosial seperti kegiatan belajar mengajar. Melalui observasi langsung, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai situasi tersebut.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian di Beenyofarm Resto & Cafe, dokumentasi

digunakan untuk mengumpulkan bukti tambahan berupa foto aktivitas operasional, struktur organisasi, menu makanan, data penjualan, laporan keuangan sederhana, maupun dokumen internal lain yang ditemukan di lapangan. Menurut Moleong dokumentasi merupakan sumber data tertulis atau visual yang tidak dibuat sebagai respons terhadap permintaan peneliti. Fokus metode ini adalah memanfaatkan dokumen yang ditemukan, karena setiap catatan dapat memberikan informasi berharga yang perlu digali lebih jauh.³³

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan. Proses analisis ini mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Dalam penelitian di Beenyofarm Resto & Cafe, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi jumlahnya cukup banyak dan beragam. Oleh karena itu, peneliti perlu mencatat dan memilah informasi tersebut secara cermat. Reduksi data dilakukan dengan cara meringkas, memilih informasi inti, memfokuskan pada aspek-aspek penting, serta menemukan tema dan pola yang relevan, seperti pola pelayanan, manajemen karyawan, pengalaman pelanggan, atau strategi pemasaran restoran. Melalui reduksi data, peneliti mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi Beenyofarm Resto & Cafe sehingga proses

³³ Evi Syafrida Nasution, *METODOLOGI PENELITIAN MODEL PRAKTIS PENELITIAN KUALITATIF Ditulis*, Cetakan 1 (PT. Literasi Nusantara Abadi Grup Perumahan, 2024)., 42-46

pengumpulan data lanjutan menjadi lebih terarah dan efisien.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian pada Beenyofarm Resto & Cafe, penyajian data dapat berupa uraian naratif, tabel, bagan, hubungan antar kategori (misalnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan), atau flowchart alur pelayanan di restoran. Penyajian data membantu peneliti melihat apa yang sedang terjadi di lapangan, mengidentifikasi hubungan antarkomponen, serta menentukan tindakan atau pengumpulan data berikutnya secara lebih tepat.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan)

Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan kesimpulan awal mengenai temuan di Beenyofarm Resto & Cafe, misalnya temuan tentang kualitas pelayanan, efektivitas strategi pemasaran, atau pola perilaku pelanggan. Kesimpulan tersebut bersifat sementara dan akan diverifikasi melalui pencarian bukti tambahan. Jika kesimpulan awal didukung oleh data yang konsisten dan valid selama pengumpulan data berikutnya, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Dalam penelitian kualitatif, termasuk pada studi di Beenyofarm Resto & Cafe, kesimpulan yang dihasilkan dapat saja menjawab rumusan masalah awal, namun bisa juga berkembang karena sifat penelitian kualitatif yang fleksibel terhadap temuan lapangan.³⁴

³⁴³⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021)., 160-162

G. Pengecekan Keabsahan Data

Uji credibility (kredibilitas) dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh peneliti benar-benar dapat dipercaya sehingga hasil penelitian memiliki landasan ilmiah yang kuat. Dalam konteks penelitian di Beenyofarm Resto & Café, langkah-langkah berikut digunakan untuk menjamin keabsahan data:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara peneliti kembali ke Beenyofarm Resto & Café untuk melakukan observasi tambahan dan wawancara ulang dengan informan, baik yang sudah pernah ditemui maupun informan baru. Dengan sering hadir di lokasi, hubungan antara peneliti dan narasumber seperti pemilik, karyawan, maupun pelanggan menjadi lebih dekat dan terbuka. Keakraban ini membuat informasi yang diberikan semakin lengkap dan mendalam. Setelah peneliti memeriksa kembali data di lapangan dan memastikan bahwa informasi tersebut konsisten, dapat dibuktikan, serta tidak berubah, maka data dianggap kredibel dan proses perpanjangan pengamatan dapat dihentikan.

2. Meningkatkan Ketelitian dalam Penelitian

Ketelitian ditingkatkan melalui pencatatan sistematis terhadap seluruh aktivitas yang diamati di Beenyofarm Resto & Café, mulai dari alur pelayanan, interaksi karyawan dengan pelanggan, hingga proses operasional harian. Peneliti juga membandingkan temuan lapangan dengan berbagai referensi, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen pendukung yang relevan. Langkah ini membantu memastikan bahwa data yang

dikumpulkan, dianalisis, dan disajikan sudah tepat dan benar.

3. Triangulasi

Triangulasi digunakan untuk memeriksa keakuratan data melalui perbandingan informasi dari berbagai aspek, yaitu: ³⁵

1) Triangulasi Sumber

Peneliti memeriksa konsistensi data dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber di Beenyofarm Resto & Café, seperti manajemen, barista, kasir, dan pelanggan. Setelah dianalisis, kesimpulan yang diperoleh dikonfirmasi kembali kepada beberapa informan (member check) untuk memastikan kebenarannya.

2) Triangulasi Teknik

Peneliti menguji data dengan menggunakan berbagai teknik berbeda pada sumber yang sama, seperti wawancara, observasi langsung di lokasi, dan penelaahan dokumen (contohnya foto kegiatan, catatan operasional, atau data penjualan). Jika hasil dari teknik tersebut tidak sejalan, peneliti melakukan klarifikasi ulang kepada narasumber terkait hingga ditemukan data yang paling tepat.

3) Triangulasi Waktu

Pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda, misalnya pada pagi hari, siang hari, atau saat jam ramai dan jam sepi. Kondisi operasional Beenyofarm Resto & Café bisa berubah menurut waktu, sehingga pengulangan pengambilan data di berbagai situasi diperlukan untuk memastikan kestabilan dan keabsahan informasi. Jika

³⁵Naamy, *Metode Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar & Aplikasinya.*, 189-192.

terdapat perbedaan, peneliti melakukan pengecekan kembali hingga data benar-benar konsisten.

H. Tahap -Tahap Penelitian

Dalam pandangan Nasution, analisis data pada penelitian kualitatif tidak dimulai setelah data terkumpul, tetapi sudah berlangsung sejak peneliti merumuskan masalah hingga tahap akhir penulisan laporan. Dalam konteks penelitian kualitatif, proses analisis terutama dilakukan selama peneliti berada di lapangan, bersamaan dengan kegiatan pengumpulan data. Secara umum, analisis data dalam penelitian kualitatif mencakup tiga tahap utama: analisis sebelum terjun ke lokasi penelitian, analisis selama berada di lapangan, dan analisis setelah kegiatan lapangan selesai.³⁶

1. Analisis Data Sebelum ke Lapangan

Menurut Neuman, sebelum memasuki lokasi penelitian, peneliti perlu melakukan analisis pendahuluan terhadap data awal yang masih bersifat umum, berupa pengamatan terhadap situasi sehari-hari dan mencatat hal-hal yang dianggap penting. Dalam studi di BeenyoFarm Resto & Café, tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi gambaran umum aktivitas restoran, seperti suasana pelayanan, jenis pelanggan, hingga pola operasional. Catatan awal tersebut menjadi dasar penting untuk merumuskan fokus penelitian dan menentukan karakteristik utama objek yang akan diteliti. Dengan demikian, peneliti memiliki arah yang jelas saat memasuki tahap pengumpulan data di lapangan.³⁷

³⁶ Haryoko, Bahartiar, and Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, 299

³⁷ *Ibid* Haryoko, Bahartiar, and Arwadi., 302

2. Analisis Data Selama di Lapangan

Ketika peneliti melakukan wawancara atau observasi di Beenyofarm Resto & Café, proses analisis dilakukan secara langsung terhadap jawaban narasumber maupun hasil pengamatan. Jika analisis awal menunjukkan data yang belum lengkap atau belum sesuai kebutuhan, peneliti dapat segera melakukan wawancara lanjutan, memperdalam pertanyaan, atau mengulang pengamatan. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar relevan, akurat, dan mencerminkan kondisi nyata operasional dan manajerial di Beenyofarm Resto & Café. Analisis simultan seperti ini menjadi kunci untuk memperoleh informasi yang kredibel selama proses riset berlangsung.

3. Analisis Data Setelah Kegiatan Lapangan

Setelah seluruh data dari Beenyofarm Resto & Café terkumpul, peneliti melanjutkan proses analisis secara lebih terstruktur untuk keperluan penyusunan laporan penelitian. Tahap ini merupakan penjabaran lanjutan dari analisis yang telah dilakukan selama berada di lapangan. Peneliti kemudian menyusun penjelasan secara komprehensif mengenai temuan penelitian dan menggambarkan upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga kredibilitas serta konsistensi data, seperti triangulasi dan pengecekan ulang informasi dengan informan. Pada tahap ini, narasi hasil analisis dibuat lebih mendalam, sistematis, dan terfokus agar mampu memberikan gambaran yang utuh tentang fenomena yang terjadi di Beenyofarm Resto & Café.³⁸

³⁸ *Ibid*, 307-308 dan 347-348