

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk memahami tentang kedekatan yang terjalin antara Barista dan pelanggan melalui pelayanan di Kedai kopi. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah pengamatan mendalam dan berkelanjutan yang harus dilakukan oleh penulis, dalam upaya menguraikan perspektif serta memahami fenomena yang terjadi. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian Kualitatif merujuk pada fenomenologi yang berfokus pada penguraian serta pemahaman terhadap gejala sosial yang dilihatnya (Hardani, 2020:39). Peneliti kualitatif melakukan penelitian dengan cara menangkap segala gejala yang menjadi perhatiannya. Melalui cara melibatkan dirinya ke dalam ruang lingkup penelitian (*participant observer*) dengan kepala terbuka. Kemudian peneliti melakukan verifikasi data dari berbagai sumber untuk mencari sebuah kebenaran yang hakiki (Hardani, 2020:40).

Desain pada penelitian kualitatif memiliki kelenturan yang berarti dapat berubah dan mengembang. Seiring berjalannya penelitian, peneliti akan menangkap fenomena baru sehingga variabel dalam penelitian dapat disesuaikan kebutuhan. Tidak seperti pada penelitian kuantitatif yang variabel-variabelnya sudah dikembangkan menjadi sebuah hipotesis sehingga tidak dapat diubah lagi pada saat berjalannya penelitian (Hardani, 2020:42).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana sebuah penelitian itu akan dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis memilih kedai kopi Nirvana Saestu yang beralamat di Jl. Kimangun Sarkoro No.62, Bekasi Jaya, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17112. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian fenomena yang menjadi fokus dalam penelitian ini. penulis melihat bahwa Nirvana Saestu memiliki material yang melatar belakangi penelitian yang penulis lakukan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ilmiah memiliki data sebagai sumber yang digunakan dalam upaya menganalisis dan mengurai fenomena yang menjadi fokus penelitian. Pada penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan adalah Primer dan Sekunder. Sumber primer merupakan data yang didapatkan peneliti secara langsung dari pemberi sumber, seperti informan, dan survei lapangan. Sementara sumber sekunder merupakan data yang didapatkan peneliti dengan cara tidak langsung, seperti melalui publikasi pemerintah, dan dokumen dari situs web (Hardani, 2020:121).

Dalam hal ini, Barista serta pelanggan kedai kopi Nirvana Saestu yang menjadi sumber utamanya. Penulis membidik Barista Nirvana Saestu yang dengan aktif melakukan interaksi dengan pelanggan. Selain Barista, penulis juga membidik pelanggan yang secara aktif berkunjung ke Nirvana Saestu.

Penulis akan menggali informasi melalui pelanggan, tentang bagaimana pelayanan serta interaksi yang diinisiasi oleh Barista kedai kopi tersebut.

Sementara data sekunder akan diperoleh penulis dari berbagai kajian serta publikasi yang sudah dikemukakan melalui berbagai situs web, atau juga jurnal, dan literatur terkait topik penelitian.

Catherine Marshal, Gretchen B. Rossman (2005), menyatakan bahwa: Observasi secara langsung, Observasi partisipasi, serta wawancara yang mendalam secara fundamental, menjadi sebuah metode yang sangat diandalkan oleh para peneliti dalam upaya mengumpulkan informasi.

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan memperoleh data dengan cara mengamati berbagai kejadian yang terjadi. Pengamatan ini akan menuntut kepekaan peneliti dalam menangkap gejala yang ada melalui melihat dan mendengar.

Dalam hal ini, penulis akan melakukan pengamatan di kedai kopi Nirvana Saestu pada jam operasional kedai tersebut yakni pukul 12:00 WIB – 00:00 WIB. penulis akan berusaha menangkap fenomena yang terjadi di dalam lokasi penelitian untuk mendapatkan data secara umum, sebelum melakukan observasi partisipan dan proses wawancara.

2. Observasi Partisipan

Observasi partisipan merupakan sebuah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menjadi bagian dalam objek yang diteliti. Berbeda dengan pengamatan biasa, pengamatan di sini menuntut peneliti untuk merasakan secara empiris dari objek yang diteliti.

Dalam hal ini, penulis akan melakukan observasi partisipan dengan terlibat di dalam operasional kedai kopi Nirvana Saestu. Penulis akan menjadi Barista sekaligus pelanggan, dalam upaya mendapatkan data yang valid.

3. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang didasarkan kepada komunikasi verbal berbentuk pertanyaan yang ditujukan kepada responden oleh peneliti. Dalam upaya menggali pengetahuan yang dimiliki oleh responden, peneliti secara aktif akan memberikan pertanyaan yang relevan kepada responden. Dalam melakukan wawancara terdapat tiga cara yang umum dilakukan oleh peneliti kualitatif yakni; wawancara yang berdasar pada daftar pertanyaan yang sudah dirancang atau terstruktur, pertanyaan secara bebas atau tidak terstruktur (tanpa adanya daftar pertanyaan yang disediakan), dan campuran antara keduanya yakni semi terstruktur.

Dalam hal ini, penulis akan melakukan wawancara kepada sejumlah informan yang berupa; (1) Barista kedai kopi Nirvana

Saestu, (2) Pelanggan kedai kopi Nirvana Saestu, dan (3) Owner dari kedai kopi Nirvana Saestu. Peneliti membidik 3 pelanggan yang setidaknya sudah berkunjung sebanyak 4 kali dalam waktu satu bulan lamanya. Sementara Barsita yang akan menjadi informan terdiri dari 3 orang yakni; (1) Muhammad Fachry, (2) Rizki Thamrin, dan (3) Mauriska. Serta Owner dari kedai kopi Nirvana Saestu Raditya Haditama.

Sementara jenis wawancara yang akan dilakukan penulis adalah, wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan data yang lebih luas. Penulis akan menyiapkan sejumlah pertanyaan umum yang kemudian akan berkembang menjadi pertanyaan yang lebih spesifik seiring proses wawancara berlangsung.

3.4 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan menemukan dan menyusun data secara runut yang telah didapatkan melalui serangkaian kegiatan pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti. Analisis data, dilakukan dengan cara memilah, menjabarkan, dan membuat simpulan (Hardani, 2020:162).

Analisis data menurut Miles dan Huberman dipecah menjadi tiga alur yang terjadi dalam satu waktu. Ketiga alur tersebut dinamakan; (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, dan (3) Penarikan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data adalah tahapan dari analisis data yang dilakukan dengan cara memfokuskan, mengelompokkan, menjuruskan dan menyingkirkan data yang tidak diperlukan. Reduksi data akan terus berlanjut selama kegiatan pengumpulan data masih dilakukan.

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan kurasi data yang berasal dari observasi dan wawancara di kedai kopi Nirvana Saestu Bekasi.

b. Penyajian data

Pada penelitian kualitatif, data yang disajikan merupakan data berbentuk teks naratif yang memuat serangkaian informasi tersusun. Data tersebut merupakan data yang memungkinkan peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan.

Dalam hal ini, peneliti akan menjabarkan data yang sudah diseleksi pada tahapan reduksi data yang sudah matang dalam bentuk teks naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Simpulan merupakan bagian inti dari segala dapatan penelitian yang mendeskripsikan berbagai pendapat akhir yang didasari oleh data sebelumnya, atau hasil yang didapatkan melalui cara berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dihadirkan wajib sejalan atau berkaitan dengan fokus, dan tujuan penelitian (Hardani, 2020:171).

Dalam hal ini, peneliti akan membuat simpulan dari data yang sudah dijabarkan pada tahapan penyajian data dalam upaya menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan sebelumnya.

3.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pada usulan penelitian ini adalah;

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pemaparan data tentang objek penelitian yang meliputi 1) profil kedai kopi Nirvana Saestu, 2) Barista, dan 3) pelanggannya. Pada bab ini juga menjadi bab analisis mengenai pelayanan Hospitality yang dilakukan oleh Barista Nirvana Saestu.

BAB V: SIMPULAN

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan, serta menjadi jawaban atas rumusan masalah. Bab ini meliputi kesimpulan, saran, dan penutup.

