

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Format penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang pada umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus. Peneliti menggunakan paradigma *post-positivist* yang pada umumnya akan bersifat membangun pengetahuan meliputi analisis perilaku objektif dan bertujuan untuk mengetahui satu realitas material dan mencari penjelasan kausal dari fenomena berpola. *Post-positivist* percaya dengan pasti bahwa ada realitas dan ada alasan kuat untuk mencoba mengetahuinya (Tracy, 2013).

B. Objek Penelitian

Untuk objek penelitian, penulis menggunakan hasil observasi fenomena yang terjadi akibat ketidakjelasan SOP di restoran ini. Sedangkan, untuk subjek penelitian, penulis memilih dua narasumber untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian, *pertama*, Zeina Antonios seorang pramusaji magang di restoran ini. *Kedua*, seorang *captain* yang sudah bekerja selama 4 tahun di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe Paris*, yaitu Clarisse Palayan.

Sebagai pekerja yang sudah bekerja sehari-hari di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe Paris*, tentunya kedua narasumber sudah memiliki jam terbang yang banyak dan dapat menyadari fenomena yang sering terjadi di restoran tersebut.

C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe Paris*, 14 *Rue Beaujon*, 75008 Paris, France. Waktu penelitian dimulai dari bulan Februari hingga Juli 2018.

D. Sumber Data

Penulis melakukan teknik pengumpulan data karena teknik ini merupakan langkah yang tepat dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi maupun data yang akurat. Jika tidak ada teknik pengumpulan data, penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standard yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data berdasarkan dua sumber data, yaitu:

1. Data Premier

Menurut Sugiyono (2015:223) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Burhan Bungin, metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Suatu kegiatan pengamatan dapat dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius, pengamatan berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang menarik perhatian dan yang terakhir pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai keabsahannya (Bungin, 2007:118).

Sedangkan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011: 186). Peneliti mendapatkan data primer dengan melakukan *interview* dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang disusun dalam bentuk arsip atau dokumen (Ruslan, 2010: 35).

Peneliti dapat memperoleh informasi data sekunder yaitu berupa dokumen seperti Standard Operasional Prosedur dan struktur organisasi yang telah di cetak oleh restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris. Melalui sumber dokumen, peneliti dapat mencatat, menggali dan menangkap makna yang tersirat dari dokumen tersebut.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk dapat memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis secara langsung melakukan observasi di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris sebagai peserta magang selama 6 bulan terhitung mulai Februari-Juli 2018. Maka dari itu, penulis dapat merasakan permasalahan yang muncul di restoran ini.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Maka dari itu, penulis melakukan wawancara dengan 2 narasumber yaitu karyawan yang bekerja di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Penulis melakukan dokumentasi berupa rekam suara yang menggunakan ponsel penulis untuk merekam hasil wawancara dengan narasumber.

F. Narasumber

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara kepada beberapa narasumber yang penulis yakini dapat memberikan informasi yang penulis butuhkan. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber untuk menjadi sumber data yang merupakan *key performant*. *Key performant* merupakan subjek wawancara yang mengetahui seluruh hal yang menjadi objek penelitian dan memberikan jawaban akurat.

1. *Key Performant*

Dalam penelitian ini terdapat 2 narasumber yang menjadi *key performant* dari penulis, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Narasumber (1) selaku pramusaji magang di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris. Penulis melakukan wawancara dengan narasumber (1) pada hari Senin, 09 Juli 2018, pukul 16.15 (UTC+2) berlokasi di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris, 14 Rue Beaujon, 75008 Paris, France
- b. Narasumber (2) selaku pramusaji di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris. Penulis melakukan wawancara dengan narasumber

(2) pada hari Selasa, 10 Juli 2018, pukul 17.00 (UTC+2) berlokasi di restoran *La Belle Poule*, 18 *Avenue Hoche*, 75008 Paris, France.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif melalui penelitian kualitatif. Analisis data deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka merupakan laporan penelitian. Berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles-Huberman. Mencakup tiga kegiatan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan (Huberman, 2014).

Studi kasus lebih dikehendaki untuk melacak peristiwa-peristiwa kontemporer, bila peristiwa-peristiwa yang bersangkutan tak dapat dimanipulasi. Karena itu studi kasus mendasarkan diri pada teknik-teknik yang sama dengan kelaziman yang ada pada strategi historis, tetapi menambahkan dua bukti yang biasanya termasuk dalam pilihan para sejarawan, yaitu observasi dan wawancara sistematis (K. Yin, 2013: 12).

Melalui penelitian studi kasus yang dilakukan oleh peneliti dengan pengumpulan data melalui wawancara langsung dan observasi. Setelah itu peneliti melakukan analisis data yang ada dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada bab dua. Melalui hasil analisis teori lalu dihubungkan satu sama lain guna memperdalam tinjauan dan hal-hal yang terkait penelitian.

H. Keabsahan Data

Setelah informasi yang dibutuhkan dan dikumpulkan, selanjutnya data diuraikan dengan cara pengolahan data secara konkret dan seluruh data dimasukkan pada sebuah penelitian haruslah benar. Kebenaran data tersebut diukur dalam teknik keabsahan data, teknik yang sesuai dengan penelitian ini adalah triangulasi data yaitu teknik pemeriksaan data dengan

memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut (Moleong, 2011: 330).

Masih dengan sumber yang sama, Patton dan Moleong menjelaskan bahwa triangulasi dalam penelitian kualitatif adalah kegiatan membandingkan atau mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda yang dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamat dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa atau orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2011: 331)