

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian pada penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan atau *field research*. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang langsung dilakukan oleh seorang peneliti sesuai keperluan penelitian atau sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2017, hal. 52). Penelitian lapangan biasanya mengetahui keadaan suatu tempat tanpa ada rekayasa, strategi seseorang atau perusahaan, keadaan sosial masyarakat, dan lainnya yang menarik perhatian seorang peneliti untuk mengetahui lebih mendalam dengan menggunakan berbagai macam metode penelitian. Penelitian dilakukan untuk menjawab atau menyelesaikan penelitian dengan langsung turun kelapangan dan menggambarkan hasilnya sesuai fakta yang ada tanpa ada tambahan atau rekayasa (Mcmanus, 2007, hlm. 14).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif yaitu berupa kata, tertulis maupun secara lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. Pendekatan penelitian ini terdapat pada buku *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa pendekatan merupakan metode atau cara dalam melakukan penelitian non-eksperimen yang dari segi tujuannya akan diperoleh jenis atau tipe yang diambil (Moleong J. , 2014, hlm. 35).

Pendekatan penelitian ini digunakan dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui dan selanjutnya dapat mendeskripsikan mengenai apa yang menjadi kendala dalam menarik pelanggan atau meningkatkan jumlah pelanggan pada pelayanan usaha waralaba secara luas dan terperinci di Rocket Chicken Gambut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Rocket Chicken Gambut yang berada di Jl. Pemajatan KM. 1 (Samping Alfamart) Kec. Gambut, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan 70652. Alasan peneliti melakukan penelitian ditempat ini karena tempatnya yang strategis, jumlah konsumen yang relatif stabil banyak dan memiliki pelayanan yang bagus dimata konsumen. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rocket Chicken Gambut tentang Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek penelitian, pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Apabila subjek penelitiannya terbatas dan masih dalam jangkauan sumber daya, maka dapat dilakukan studi, yaitu mempelajari seluruh subjek secara langsung. Sebaliknya, apabila subjek penelitian sangat banyak dan berada di luar jangkauan sumber daya peneliti, atau apabila batasan tidak mudah untuk didefinisikan, maka dapat dilakukan studi sampel (Andi, 2010, hlm. 133). Adapun subjek dalam penelitian adalah Rocket Chicken Gambut.

Objek penelitian adalah perilaku dan sifat tabiat orang (jika diambil banyak sekali subjeknya, dari sekelompok masyarakat tertentu, misalnya, maka kita bisa memperoleh gambaran perilaku dan sifat tabiat kelompok masyarakat) (Amrin, 1990, hlm. 93). Adapun objek dalam penelitian ini yaitu strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut yang berhubungan dengan masalah pelaksanaan kegiatan perkembangan pelayanan dan faktor pendorong maupun penghambat dalam menarik pelanggan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan segala sesuatu yang dapat diperoleh melalui berbagai macam metode penelitian untuk diolah dan dianalisis sesuai metode penelitian yang digunakan. Selanjutnya data yang didapat akan menghasilkan sebuah gambaran atau penjelasan terhadap subjek dan objek penelitian (Herdiansyah, 2012, hlm. 116). Data terbagi menjadi 2 (Dua), yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat langsung oleh seorang peneliti dari sumber utama informasi seperti informan atau responden. Data primer dapat didapatkan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi dari sumber utama langsung tanpa ada perantara. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari

sebuah proses penelitian yang sangat penting dalam mengambil suatu keputusan.

Data primer dapat diartikan sebagai data yang didapatkan dan dikumpulkan dari sumber-sumber utama dan terpercaya untuk tujuan penelitian berdasarkan fokus penelitian (Sunyoto, 2013, hlm. 10). Dalam mendapatkan data primer ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan Supervisor dan Karyawan Rocket Chicken Gambut Kabupaten Banjar serta konsumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berguna dan diperlukan dalam sebuah penelitian sebagai bahan pelengkap dari sumber utama. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen yang memiliki hubungan dengan objek penelitian (Bungin, 2015, hlm. 122).

2. Sumber Data

Sumber data adalah semua informasi yang didapatkan dalam penelitian baik berupa informasi langsung, benda fisik atau benda nyata, peristiwa atau kejadian di tempat umum dan lainnya baik secara kualitatif hingga kuantitatif. Adapun sumber data utama dalam penelitian ini adalah sumber data yang bersifat kualitatif seperti kata-kata, tindakan, dokumen penting dan lainnya untuk membantu penelitian.

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Informan

Informan merupakan sumber utama dalam penelitian ini yang dapat memberikan informasi tentang strategi pelayanan dari Rocket Chicken Gambut Kabupaten Banjar melalui wawancara langsung dengan supervisor dan karyawan yang bersangkutan serta konsumen.

b. Dokumen

Dokumen merupakan data-data pendukung yang berhubungan dengan penelitian dan dapat membantu penelitian, sehingga data yang didapatkan dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi untuk melengkapi data utama. Dokumen yang dapat membantu dalam penelitian ini adalah dokumen tentang tempat penelitian seperti sejarah, visi misi, struktur organisasi, data pengunjung setiap hari atau konsumen yang datang dan dokumen pendukung lainnya (Moleong L. J., 2011, hlm. 157).

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh seorang peneliti secara sistematis terhadap objek penelitian atau mengenai fenomena-fenomena yang akan diselidiki atau diteliti baik langsung maupun tidak langsung (Zahariah, 2006, hlm. 173). Observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi non partisipan. Observasi non

partisipan adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara tidak langsung atau tidak ikut berperan dalam keadaan subjek penelitian. Peneliti nanti akan mengadakan observasi menurut kenyataan yang terjadi dilapangan dengan cara melukiskan kata-kata secara cermat dan tepat yang peneliti amati, mencatatnya dan kemudian mengolahnya menjadi laporan penelitian (Mulyana, 2004, hlm. 181).

Data yang akan dikumpulkan dalam observasi ini seperti bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha waralaba Rocket Chicken Gambut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti baik secara langsung dengan tatap muka maupun wawancara tidak langsung melalui media komunikasi lainnya secara mendalam terhadap subjek dan objek penelitian. Wawancara dalam penelitian bisa dilakukan secara terstruktur, semi struktur dan wawancara bebas. Adapun wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur secara terbuka dan mendalam sesuai pedoman wawancara (Bungin, 2001, hlm. 62). Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan wawancara langsung terhadap informan-informan yang mengetahui dan memahami strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut seperti Supervisor, Karyawan dan konsumen.

Melalui tahap wawancara ini, secara umum penulis ingin menggali data tentang:

- a. Apa yang membuat pihak Rocket Chicken ini punya daya strategi pelayanan yang luas dan mampu bertahan dalam meningkatkan jumlah pelanggan mereka ?
- b. Apa yang menjadi faktor penghambat/kendala dalam menarik pelanggan, Pada restoran siap saji Rocket Chicken Gambut ?

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh melalui data-data yang tidak langsung atau tidak tertulis yang membantu penelitian. Adapun data yang ingin dikumpulkan berdasarkan dokumentasi pada penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan gambaran umum tentang Rocket Chicken Gambut dan lainnya yang terkait dengan penelitian seperti foto-foto yang berhubungan dengan penelitian yang bertujuan sebagai bukti dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2013, hlm. 89).

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik Pengolahan Data dilakukan untuk mengolah data yang telah diperoleh. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1 Editing data (Penyeleksian Data), yaitu dengan melakukan secara selektif terhadap data yang diperoleh dan bila ada kekurangan atau kesalahan dilakukan perbaikan, sehingga diperoleh data yang valid.
- 2 Kategorisasi data (Pengelompokan Data), yaitu dengan menyusun secara lengkap terhadap data yang diperoleh berdasarkan kelompok permasalahannya, sehingga sudah tersusun secara sistematis dan mudah untuk dipahami.
- 3 Interpretasi data (Penafsiran Data), yaitu dengan memberikan penjelasan secukupnya pada data yang kurang jelas dipahami, sehingga mudah dimengerti dalam rangka memperoleh kandungan makna data yang sudah disajikan.

Teknik Analisis Data yang digunakan Penulis dalam Penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis dengan jalan mengklarifikasikan data-data yang berdasarkan kesamaan jenis dari data tersebut kemudian diuraikan sedemikian rupa sehingga akan diperoleh gambaran yang utuh dari permasalahan yang diteliti.

Adapun beberapa tahapan yang penulis lakukan dalam menganalisis data penelitian ini yaitu:

- a. Reduksi Data

Data yang sudah diperoleh ditulis kedalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang telah disusun berdasarkan data yang diperoleh akan dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok serta difokuskan pada hal-hal yang penting yang merujuk pada penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan informasi tersusun yang telah memberi kemungkinan untuk pengambilan dan penarikan kesimpulan dari suatu penelitian. Melalui penyajian data maka data dapat terorganisasi, tersusun dalam suatu pola hubungan antara kategori dan sejenisnya.

c. Penyimpulan dan Verifikasi

Penyimpulan dan verifikasi adalah kegiatan penyimpanan yang merupakan langkah kelanjutan dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang telah direduksi dan disajikan secara sistematis serta dapat disimpulkan sementara dari suatu proses “menarik” dalam arti memindahkan sesuatu dari tempat ke tempat yang lain. Menarik kesimpulan penelitian harus dengan mendasarkan diri atas semua data yang telah diperoleh dari penelitian.

G. Tahapan Penelitian

1. Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti mempelajari dengan seksama permasalahan yang akan diteliti kemudian hasilnya dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut”

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data, sehingga

diperoleh data-data dan informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah terkumpulnya semua data yang diperlukan, kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan teknik editing, kategorisasi dan deskripsi yang dituangkan dalam laporan penelitian berupa skripsi pada bab IV, kemudian data-data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif berdasarkan data-data yang ada.

4. Penyusun

Pada tahap ini peneliti menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan yang sudah ditentukan. Untuk kesempurnaannya maka akan dikonsultasikan secara intensif dengan dosen pembimbing, sehingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi.