

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (purpoisive) yaitu di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang merupakan salah satu rumah makan tradisional yang ada di Malang. Rumah makan ini menyajikan menu utama ayam bakar dengan menggunakan merek dagang Ayam Bakar Wong Solo. Rumah makan yang berlokasi di Jalan Arjuna (Tengger) no 2 ini didirikan pada tanggal 8 Maret 2001 oleh pengusaha bernama Puspo Wardoyo, pemilik dan direktur PT Sarana Bakar Digdaya, pemegang hak paten merek dagang Ayam Bakar Wong Solo. Namun pengelolaan rumah makan ini berada dibawah pengawasan manajemen PT Sarana Krakatau Digdaya sebagai mitra bisnis PT Sarana Bakar Digdaya. usaha franchise (waralaba).

3.2. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran maupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir,1999 : 63).

Menurut Bogdan dan Tailor (1993:5) penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif adalah berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Moleong (2007: 9-11) menjelaskan, bahwa metode kualitatif meliputi pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen. Data-data yang akan dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar.

Penelitian ini ingin menggambarkan dengan jelas dan cermat, hal-hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai Penerapan Strategi Pemasaran Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang Untuk Mempersiapkan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan.

3.3. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah kepala pimpinan atau manjer dari Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo dan beberapa staf yang secara garis komando di bawahnya.

3.4. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lainnya. Akan tetapi Burhan (2001:89) lebih mengklasifikasikan sumber data dalam sebuah penelitian menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder :

1. Sumber data primer, sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data untuk peneliti sebagai acuan dalam penelitian. Dalam

penelitian ini peneliti memperoleh data primer melalui wawancara dengan pimpinan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang, wawancara dengan para kepala bagian Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang. Data tersebut menjadi data sekunder kalau dipergunakan orang yang tidak berhubungan langsung dengan penelitian yang bersangkutan.

2. Sumber data sekunder, sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data untuk peneliti sebagai acuan dalam penelitian, dengan kata lain peneliti mngusahakan sendiri pengumpulannya yaitu data-data yang diperoleh dari kantor Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. Jadi, data sekunder berasal dari tangan kedua yang melewati satu atau lebih dua pihak yang bukan peneliti sendiri.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, maka langkah yang paling strategis dalam penelitian adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1. Observasi

Menurut Nazir (2009:175) pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

Sesuai dengan uraian diatas, maka observasi dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dengan demikian, peneliti terjun secara langsung, diantaranya menggunakan panca indra dalam mengamati dan memperhatikan objek yang diteliti kemudian mencatat kejadian yang dianggap penting. Dalam kasus ini, peneliti mengadakan observasi efek maupun hasil dari pengembangan sumber daya manusia oleh pimpinan Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang.

3.5.2. Wawancara

Selain dari pengumpulan data dengan cara pengamatan, dapat juga dilakukan dengan mengadakan *interview* atau wawancara. Dalam penelitian ini informasi diperoleh langsung dari informan dengan tatap muka dan bercakap-cakap. Menurut Nazir (2009:193) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Menurut Bungin (2007:108) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para informan. Untuk mendapatkan informasi yang relatif lebih objektif, maka wawancara ini dilakukan terhadap satu orang informan atau individu, yang termasuk informan adalah manajer cabang Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang yang dapat membantu peneliti untuk memberikan informasi dan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Data yang diperoleh dengan wawancara ini mengenai informasi dan data tentang hal-hal yang bersifat objektif.

Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara ini peneliti akan mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang akan dikemukakan oleh informan.

3.5.3. Dokumentasi

Dalam bukunya Arikunto (2002:206) menyatakan, bahwa dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan sebagainya.

Sedangkan menurut Guba dan Lincolu (dalam Moleong 2007:161) dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan dari seorang penyelidik.

Maka berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat dimengerti bahwa teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai catatan atau arsip penting. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang segala penjelasan, serta menunjang kebenaran dan keefektifan dalam pengambilan data, yakni data penjualan, struktur sejarah, sumber daya manusia, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini peneliti mendokumentasikan data-data dari Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang berupa hasil wawancara dan bukti-bukti nyata akan pengembangan SDM oleh pihak Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Peneliti sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian model kualitatif merupakan hal yang tepat, karena peneliti menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian (Moleong, 2006:168).

Menurut Moleong (2007:9) dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat (instrumen) pengumpul data utama, karena peneliti adalah manusia dan hanya manusia yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, serta mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau *participant observation*.

Lebih lanjut, Moleong (2007:169-171) menjelaskan ciri-ciri peneliti sebagai instrumen penelitian, antara lain:

1. *Responsif*: Manusia sebagai instrumen responsif terhadap lingkungan dan terhadap pribadi-pribadi yang menciptakan lingkungan. Jadi, peneliti sebagai alat peka yang bereaksi terhadap stimulus dari lingkungan.
2. Dapat menyesuaikan diri: Manusia sebagai instrumen hamper tidak terbatas dapat menyesuaikan diri pada keadaan dan situasi pengumpulan data. Jadi, peneliti sebagai alat penyesuai diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan beragam data sekaligus.
3. Menekankan keutuhan: Manusia sebagai instrumen memanfaatkan imajinasi dan kreatifitasnya dan memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan. Jadi, peneliti sebagai konteks dalam keadaan utuh pada setiap kesempatan.
4. Mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan: Peneliti sebagai instrumen melakukan fungsinya sebagai pengumpul data dengan berdasarkan pengetahuan. Dalam hal-hal tertentu peneliti berkemampuan untuk memperluas dan meningkatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman-pengalaman praktisnya.

5. Memproses data secepatnya: Peneliti sebagai instrumen dapat memproses data secepat mungkin setelah diperoleh dan menyusun kembali. Dengan demikian akan membawa peneliti untuk mengadakan pengamatan dan wawancara yang lebih mendalam lagi dalam proses pengumpulan data itu.
6. Memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan: Manusia sebagai instrumen mampu untuk menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh subjek atau informan dan dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai penegasan, perubahan, perbaikan ataupun penolakan. Memanfaatkan untuk mencari respons yang tidak lazim dan indiosinkratik.

Manusia sebagai instrumen mampu untuk menggali informasi yang berbeda, yang tidak direncanakan semula, yang tidak diduga terlebih dahulu, atau yang tidak lazim terjadi. Jadi, peneliti mencari dan berusaha menggantinya lebih dalam.

3.7. Keabsahan Data

Menurut Moleong (2006:326) terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk melihat keabsahan data, antara lain:

1. Kredibilitas Apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Beberapa kriteria dalam menilai adalah lama penelitian, observasi yang detail, triangulasi, *peer debriefing*, analisis kasus negatif, membandingkan dengan hasil penelitian lain, dan *member check*.

Cara memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian, yaitu:

- a. Memperpanjang masa pengamatan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, bisa mempelajari kebudayaan dan dapat menguji informasi dari responden, dan untuk membangun kepercayaan para responden terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.
 - b. Pengamatan yang terus menerus, untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang diteliti, serta memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.
 - c. Triangulasi, pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.
 - d. *Peer debriefing* (membicarakannya dengan orang lain) yaitu mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.
 - e. Mengadakan *member check* yaitu dengan menguji kemungkinan dugaan-dugaan yang berbeda dan mengembangkan pengujian-pengujian untuk mengecek analisis, dengan mengaplikasikannya pada data, serta dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang data.
2. Transferabilitas yaitu apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada situasi yang lain.
 3. Dependability yaitu apakah hasil penelitian mengacu pada kekonsistenan peneliti dalam mengumpulkan data, membentuk, dan menggunakan konsep-konsep ketika membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan.

4. Konfirmabilitas yaitu apakah hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya dimana hasil penelitian sesuai dengan data yang dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan lapangan. Hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil dapat lebih objektif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan semua metode keabsahan data tersebut di atas untuk memeriksa kembali data-data yang diperoleh agar peneliti dapat mempertanggung jawabkan penelitiannya dan lebih memudahkan peneliti dalam penelitian.

3.8. Model Analisis Data

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pimpinan dalam pengembangan sumber daya manusia yang telah diterapkan oleh Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang.

Menurut Faisal (1982:119) metode analisis deskriptif adalah suatu analisis yang mendiskripsikan (menggambarkan) data-data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang sudah dirumuskan baik berupa kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat yang sedang terjadi, kecenderungan yang tengah berkembang.

Bodgan dalam Sugiono (2009:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil

wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan *content analysis* atau konten isi. Penggunaan analisis isi untuk penelitian kualitatif tidak jauh berbeda dengan pendekatan lainnya. Awal mula harus ada fenomena komunikasi yang dapat diamati, dalam arti bahwa peneliti harus lebih dulu dapat merumuskan dengan tepat apa yang ingin diteliti dan semua tindakan harus didasarkan pada tujuan tersebut.

Langkah berikutnya adalah memilih unit analisis yang akan di uji, memilih objek penelitian yang menjadi sasaran analisis. Kalau objek penelitian berhubungan dengan data-data verbal (hal ini umumnya ditemukan dalam analisis isi), maka perlu disebutkan tempat, tanggal, dan alat komunikasi yang bersangkutan. Namun, kalau objek penelitian berhubungan dengan pesan-pesan dalam suatu media, perlu dilakukan identifikasi terhadap pesan dan media yang mengantarkan pesan itu.

Content Analysis memiliki kerangka kerja sebagai pedoman penggunaannya sebagaimana diajukan Jenis (Krippendorff, 1980: 35-36) sebagai berikut:

1. Analisis Isi Pragmatik (*Pragmatic Content Analysis*), yakni prosedur memahami teks dengan mengklasifikasikan tanda menurut sebab atau akibatnya yang mungkin timbul.
2. Analisis Isi Semantik (*Semantic Content Analysis*), yakni prosedur yang mengklasifikasikan tanda menurut maknanya. Secara rinci, Jenis mengembangkan Analisis Isi Semantik menjadi tiga macam kategori sebagai berikut:
 - a) Analisis Penunjukan (*Designation Analysis*), yakni menghitung frekuensi berapa sering objek tertentu (orang, benda, kelompok, konsep) dirujuk. Analisis model ini juga biasa disebut sebagai Analisis Isi Pokok Bahasan (*Subject-Matter Content Analysis*).
 - b) Analisis Pensifatan (*Attribution Analysis*), yakni menghitung frekuensi berapa sering karakterisasi objek tertentu dirujuk atau disebut. (Misalnya, karakterisasi tentang bahaya penggunaan obat terlarang bagi kehidupan)
 - c) Analisis Pernyataan (*Assertion Analysis*), yakni analisis teks dengan menghitung seberapa sering objek tertentu dilabel atau diberi karakter secara khusus. (Misalnya, berapa sering Iran disebut oleh Amerika sebagai negara yang menantang himbauan masyarakat internasional dalam hal pembangunan proyek nuklir).
3. Analisis Sarana Tanda (*Sign-Vehicle Analysis*), yakni prosedur memahami teks dengan cara menghitung frekuensi berapa kali.