# **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

### **Subjek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan bantuan dari orang lain yang merupakan subjek penelitian itu sendiri. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan informan. Moleong (2012:132) menjelaskan bahwa informan adalah orang yang dapat dimanfaatkan menjadi sumber informasi mengenai situasi dan kondisi dari latar suatu penelitian melalui informan, peneliti dapat mengetahui informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian.

Adapun pedoman dari Bogdan dan Taylor (Yulianty, 2012:72) dalam penelitian subjek penelitian bahwa :

1. Haruslah dipertimbangkan subjek yang mau menerima kehadiran peneliti secara lebih baik disbdaning dengan yang lainnya.
2. Haruslah dipertimbangkan kemampuan dan kemauan mereka untuk mengutarakan pengalaman-pengalaman masa lalu dan masa sekarang ke masa mereka.
3. Siapa yang dianggap menarik bagimu sebgai subjek penelitian.
4. Akan lebih bijak jika dihindari penyeleksian subjek yang memiliki hubungan professional dan hubungan khusus lainnya yang telah mempunyai asumsi-asumsi atau praduga khusus yang biasa mewarnai penafsiran mereka terhadap apa yang diungkapkan.
5. Haruslah dipertimbangkan subjek yang mau menerima kehadiran peneliti secara lebih baik disbdaning dengan yang lainnya.
6. Haruslah dipertimbangkan kemampuan dan kemauan mereka untuk mengutarakan pengalaman-pengalaman masa lalu dan masa sekarang ke masa mereka.
7. Siapa yang dianggap menarik bagimu sebgai subjek penelitian.
8. Akan lebih bijak jika dihindari penyeleksian subjek yang memiliki hubungan professional dan hubungan khusus lainnya yang telah mempunyai asumsi-asumsi atau praduga khusus yang biasa mewarnai penafsiran mereka terhadap apa yang diungkapkan.

Data informan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah tiga orang yang berkenaan langsung dengan dunia kopi informan tersebut adalah Victor Ho praktisi kopi berusia 26 tahun yang sudah aktif di dunia kopi dari 2016 dan sudah pernah berkerja di berbagai *coffee shop* dan saat ini bekerja di Moven Coffee sebagai senior *barista* daerah Jakarta Utara. Informan yang kedua adalah Muhammad Ramadhan Setyadi *barista* ditempat yang sama yang sudah 4 tahun berkecimpung di dunia kopi mulai dari kedai kopi kecil sampai waralaba kopi terbesar di dunia. Informan yang ketiga adalah Harry Kurniawan Octaviano *barista* di tempat yang sama yang memulai karir sebagai *barista* sejak tahun 2017 di salah satu waralaba kopi terbesar di dunia. Kemudian peneliti berencana untuk mewawancarai pelanggan di tempat peneliti melakukan penelitian, ditambah satu orang pemilik untuk memberikan sudut pdanang dari sisi pemilik usaha.

Peneliti memilih informan ini karena dengan pengalaman kerja yang informan miliki selama mereka bekerja, juga pengalaman dalam menghadapi berbagai macam bentuk komunikasi kepada pelanggan dan dapat memberikan bukti valid terhadap penelitian yang peneliti kerjakan. Dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan kepada interaksi simbolik antara *barista* dan pelanggan dari pelanggan memesan minuman, menerima minuman, dan mengkomsumsi minuman hingga tanggapan yang terjadi setelah pelanggan mengkonsumsi minumannya.

### **Desain Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan bantuan dari orang lain yang merupakan subjek penelitian itu sendiri. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan informan. Moleong (2012:132) menjelaskan bahwa informan adalah orang yang dapat dimanfaatkan menjadi sumber informasi mengenai situasi dan kondisi dari latar suatu penelitian melalui informan, peneliti dapat mengetahui informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif interpretatif, karena peneliti bermaksud ingin meneliti suatu fenomena yang terjadi pada kondisi yang alamiah. Menurut Williams (dalam Moleong, 2012:5), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah ,dengan menggunakan metode yang alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sugiyono (2014:1) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci , teknik pengambilan data dilakukan, secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif , dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.

Selanjutnya, menurut Kuswarno (2013:36), terdapat sifat-sifat dasar penelitian kualitatif antara lain sebagai berikut :

1. Menggali nilai-nilai dalam pengalaman kehidupan manusia.
2. Fokus penelitian adalah pada keseluruhannya, bukan pada per bagian yang membentuk keseluruhan itu.
3. Tujuan penelitian adalah menemukan makna dan hakikat dari pengalaman, bukan sekedar mencari penjelasan atau mencari ukuran-ukuran dari realitas.
4. Memperoleh gambaran kehidupan dari sudut pdanang orang pertama, melalui wawancara formal dan informal.
5. Data yang diperoleh adalah dasar bagi pengetahuan, ilmiah untuk memahami perilaku manusia.
6. Pertanyaan yang dibuat merefleksikan kepentingan, keterlibatan dan komitmen pribadi dari peneliti.
7. Melihat pengalaman dan perilaku sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, baik itu kesatuan antara subjek dan objek, maupun antara bagian dari keseluruhan.

Menurut Merriam (Pembayun, 2013:10), penelitian kualitatif memiliki enam asumsi yaitu :

1. Peneliti kualitatif lebih memperhatikan proses daripada outcomes.
2. Peneliti kualitatif lebih tertarik dengan arti (*meaning* )
3. Peneliti kualitatif adalah instrument primer untuk pengumpulan data dan analisa.
4. Penelitian kualitatif meliputi aktivitas lapangan (*fieldwork*).
5. Penelitian kualitatif bersifat interpretatif dan peneliti lebih tertarik dengan proses, arti dan pengertian.
6. Proses penelitian kualitatif adalah induktif dimana peneliti membangun abstraksi, konsep, hipotesa dan teori secara detil.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti berpendapat bahwa penelitian dengan metode kualitatif berfokus pada makna dari pengalaman yang berasal dari sudut pdanang seorang individu yang secara langsung mengalaminya, sehingga jika dihubungkan dengan penelitian ini, maka peneliti berusaha untuk menelaah pengalaman yang dimiliki oleh individu.

 Dalam kegiatan penelitian kali ini akan dideskripsikan mengenai komunikasi *barista* dengan pelanggan kedainya. Peneliti menggunakan kualitatif tidak menggunakan kuantitatif karena penelitian ini dengan data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka-angka. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat mengungkapkan informasi dengan deskripsi yang penuh makna. Penelitian kualitatif diartikan sebagai kegiatan mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan pendekatan kualitatif secara interpretatif.

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2012:4), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan cara interpretatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Berdasarkan sifat dasar penelitian kualitatif tersebut, penulis meilhat bahwa penelitian kualitatif berfokus pada suatu makna yang didasarkan oleh pengalaman individu yang berasal dari sudut pdanang orang pertama yang mengalaminya secara langsung.

### **Jenis Data**

Menurut Afrizal (2014:17), dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dan perbuatan-perbuatan manusia, tanpa adanya upaya untuk mengangkakan data yang telah diperoleh. Data yang didapat peneliti dalam penelitian ini tidak dapat diperhitungkan seperti data dalam penelitian kuantitatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Pengumpulan data paling utama yang dilakukan peneliti adalah memlalui proses wawancara yang mendalam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan kata-kata dari sudut pdanang orang pertama atau informan, atau dalam penelitian ini adalah komunikasi *barista* dengan pelanggan kedainya.

1. Data Primer

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data ”Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dubutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Setelah data-data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi, dan hasil wawancara, selain itu peneliti juga turut serta dalam pengamatan peran serta pengumpulan catatan mengenai hasil pengamatan di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melalkukan observasi partisipati aktif yang merupakan observasi dimana peneliti akan ikut melakukan apa yang dilakukan informan walaupun belum sepenuhnya dilakukan dengan lengkap (Sugiyono, 2011:227). Peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mencari informasi melalui tiga informan sehingga mendapatkan hasil yang dapat membuktikan jenis minuman kopi dapat menentukan kepribadian orang yang mengkonsumsinya.

1. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2011:137), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang peneliti ambil adalah rekaman video, foto, dokumen, catatatn pribadi perusahaan ataupun studi pustaka. Data sekunder berguna untuk dapat mendukung data primer yang telah diperoleh dari wawancara dan hasil pengamatan. Pada pengumpulan data sekunder, peneliti mengumpulkan data melalui jurnal, literature, internet serta buku-buku yang berkaitan sebagai pendukung penelitian. Data sekunder merupakan data yang telah diolah menjadi informasi tambahan bagi pihak lain.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Sugiyono (2017:137), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting,* berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting-*nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting)*, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan, dll. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Wawancara**

Menurut Mulyana (2013;180), wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang memperolah informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur seringkali juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open-ended interview).*

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview)* kepada informan. Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu membuat daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya, namun jawaban yang diberikan informan tidak terbatas. Informan bebas untuk menjawab pertanyaan dari peneliti, namun dalam memberikan pertanyaan peneliti tetap memberikan pertanyaan yang terarah dan spesifik.

Peneliti melakukan wawancara denan enam informan yang berkerja langsung atau praktisi ahli tentang kopi di *coffee shop,* pelanggan yang datang, juga pemiliki dari *coffee shop* tersebut.

1. **Observasi**

Sutrisno Hadi (1986) (Dalam Sugiyono, 2017:145), menyatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah prose-proses pengamatan dan ingatan.

Penelitian ini menggunakan observasi partisipan. Peneliti dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi, para informan mengetahui sejak awal sampai dengan akhir tentang aktivitas peneliti. Peneliti ikut terjun langsung dalam mengamati subjek yang akan diteliti sehingga dapat mengetahui dan memahami proses komunikasi yang dilakukan *barista* dengan pelanggannya.

### **Analisis Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisi data menurut Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2018:92), mengatakan bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara ineraktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. **Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2017:92), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam penelitin ini diperoleh peneliti dari enam wawancara yang dilakukan terhadap enam orang berbeda, yaitu tiga *barista,* dua pelanggan, dan satu orang pemilik. Melalui tiga bagian wawancara, akan dicari bagaimana interaksi simbolik terbentuk antara *barista* dan pelanggan, dan tujuan apa yang dituju dengan interaksi tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencocokan hasil wawancara dengan komunikasi antarpribadi.

1. **Penyajian Data**

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017:95), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Jika kita sudah menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Peneliti melakukan analisis dari hasil wawancara dan observasi pada komunikasi antarpribadi antara *barista* dengan pelanggannya.

1. **Penarikan Kesimpulan**

Menurut Sugiyono (2017:99), kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belom jelas atau smar-samar sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Hasil penelitian yang didapat peneliti akan dicocokan terhadap data yang didapat dari teori-teori yang ada dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Hal ini dikarenakan agar peneliti mendapatkan hasil kesimpulan yang terbukti dan terpercaya.

### **Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan batasan dalam melakukan penelitian.

1. Subjek Penelitian adalah *barista,* pelanggan, dan pemilik Moven Coffee.
2. Objek Penelitian adalah interaksi simbolik *barista* dengan pelanggan di Moven Coffee.
3. Lokasi penelitian adalah di Moven Coffee, Sunter Jakarta Utara.
4. Komunikasi verbal dan nonverbal digunakan peneliti sebagai instrument pembuktian akan interaksi simbolik yang terjadi.