

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan, serta membuktikan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami dan memecahkan suatu permasalahan penelitian. Melalui metode penelitian yang tepat, proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, pemilihan metode penelitian menjadi hal yang sangat penting dalam suatu penelitian karena akan menentukan proses pengumpulan data, analisis data, serta hasil penelitian yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan mengenai program pengembangan kompetensi barista di kafe. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi yang terjadi secara langsung berdasarkan pengalaman dan pandangan dari informan penelitian.

Menurut Hasan dkk (2022:65) Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena yang terjadi dalam kondisi alami. Menurut Moleong dalam Hasan dkk (2022) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan

penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara kuantifikasi lainnya.

Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif, di mana data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian kata-kata serta dapat dilengkapi dengan gambar. Dalam laporan penelitian, peneliti biasanya menyertakan kutipan-kutipan data sebagai ilustrasi sekaligus sebagai bukti yang mendukung hasil penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dapat berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, video, rekaman suara, dokumen, maupun berbagai bentuk rekaman lainnya. Dalam memahami fenomena yang diteliti, peneliti berupaya melakukan analisis secara mendalam sehingga hasil analisis tersebut dapat menggambarkan kondisi yang mendekati data asli yang telah diperoleh di lapangan (Hasan dkk., 2022:66).

Disisi lain Bogdan dan Biklen dalam (Hasan dkk., 2022) mengemukakan karakteristik dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari jenis penelitian lainnya. Pertama, penelitian kualitatif menggunakan latar alami (natural setting) sebagai sumber data utama. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data di lapangan, seperti di lingkungan sekolah, keluarga, atau masyarakat. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian menjadi hal yang sangat penting karena memungkinkan terjadinya interaksi langsung dengan sumber data. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan alat bantu seperti alat perekam suara atau video sebagai instrumen pendukung dalam proses pengumpulan data.

2. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian kata-kata atau gambar yang menggambarkan fenomena yang diteliti. Dalam laporan penelitian, biasanya disertakan kutipan data sebagai bukti dan penguat temuan penelitian. Data tersebut dapat berupa hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen, maupun rekaman lainnya yang membantu peneliti memahami fenomena secara lebih mendalam.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir. Hal ini karena penelitian dilakukan dalam kondisi yang alami sehingga peneliti berusaha memahami berbagai aktivitas, interaksi, serta prosedur yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari subjek penelitian.
4. proses analisis dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan secara induktif, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. Penelitian kualitatif tidak berangkat dari pengujian hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, melainkan membangun pemahaman atau konsep berdasarkan fenomena yang diamati. Dari proses ini dapat berkembang teori yang muncul dari data lapangan yang sering disebut sebagai *grounded theory*.
5. penelitian kualitatif menempatkan makna sebagai unsur yang sangat penting dalam memahami fenomena sosial. Peneliti berusaha memahami cara pandang dan pengalaman subjek penelitian melalui perspektif partisipan. Dengan mempelajari perspektif tersebut, peneliti dapat memahami dinamika situasi yang terjadi secara lebih mendalam, termasuk aspek-aspek yang seringkali tidak terlihat oleh pihak luar.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa metode penelitian kualitatif dilakukan secara intens atau mendalam, peneliti ikut berpartisipasi turn ke lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang dikemukakan di lapangan dan membuat laporan penelitian yang secara mendetail dan terperinci.

3.2 Definisi dan Operasional Parameter

Parameter penelitian adalah suatu nilai atau kondisi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menemukan segala sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan yang ada, menggali lebih dalam apa yang telah ada, mengembangkan dan memperluas, serta menguji kebenaran dari apa yang telah ada namun kebenarannya masih diragukan.

3.2.1 Definisi Parameter

Parameter dalam penelitian ini merupakan batasan atau ukuran yang digunakan untuk menjelaskan variabel yang diteliti agar lebih terarah dan mudah dipahami. Parameter digunakan sebagai acuan dalam mengidentifikasi serta menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan program pengembangan kompetensi barista pada Caffee Arakel Food and Beverage. Adapun parameter dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan merupakan hasil kerja barista dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang meliputi kualitas pelayanan, kecepatan kerja, ketepatan penyajian, serta kepuasan pelanggan.

2. Program Pengembangan Kompetensi

Program pengembangan kompetensi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kafe untuk meningkatkan kemampuan barista, seperti pelatihan, *coaching*, pendidikan, dan metode pengembangan lainnya.

3. Kompetensi Barista

Kompetensi barista adalah kemampuan yang dimiliki oleh barista yang meliputi pengetahuan tentang kopi, keterampilan dalam meracik minuman, serta sikap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4. Hambatan Pengembangan Kompetensi

Hambatan pengembangan kompetensi merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program pengembangan, seperti keterbatasan pelatihan, kurangnya pengalaman, dan keterbatasan fasilitas kerja.

Penetapan parameter dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap variabel yang diteliti, sehingga proses pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan secara terarah dan sistematis. Dengan adanya parameter yang telah ditentukan, peneliti dapat lebih mudah dalam mengidentifikasi fenomena yang terjadi terkait program pengembangan kompetensi barista serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan di Caffee Arakel Food and Beverage. Oleh karena itu, parameter yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan yang tepat dalam memperoleh hasil penelitian yang valid, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan penjelasan mengenai konsep atau variabel yang digunakan dalam penelitian agar dapat dipahami secara jelas dan terarah. Operasionalisasi ini menjelaskan hal-hal penting yang berkaitan dengan variabel penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, serta analisis terhadap fenomena yang diteliti. Penjelasan operasional bersifat spesifik, rinci, dan sistematis sehingga dapat menggambarkan karakteristik variabel penelitian secara lebih jelas.

Melalui operasionalisasi variabel, setiap konsep yang digunakan dalam penelitian dijabarkan ke dalam indikator-indikator yang dapat diamati. Dengan demikian, peneliti dapat mengklasifikasikan berbagai gejala atau fenomena yang ditemukan di lapangan ke dalam kategori variabel yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel digunakan untuk menjelaskan aspek-aspek yang berkaitan dengan kompetensi barista, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam menjalankan tugasnya di lingkungan kerja kafe. Penjabaran variabel tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengkaji serta memahami bagaimana kompetensi barista berperan dalam menunjang kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Rumusan Masalah	Proposisi Penelitian	Indikator	Pengumpulan data	Sumber dan Informasi	Jenis Data
Bagaimana kinerja pelayanan di Caffee Arakel Food and Beverage.	Kinerja pelayanan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi SDM.	Kualitas pelayanan pelanggan	Wawancara	Pelanggan	Primer& Sekunder
		Kecepatan Kerja Barista	Wawancara	Owner, Manajer	Primer
		Ketepatan Penyajian Minuman	Wawancara, Dokumentasi	Pelanggan	Primer
		Kepuasan pelanggan	Wawancara, Dokumentasi	Pelanggan	Primer
Bagaimana pengembangan kompetensi SDM barista saat ini di Caffee Arakel Food and Beverage.	Program pengembangan kompetensi sumber daya manusia dapat diidentifikasi.	Program pelatihan barista	Wawancara	Owner, Manager, Barista	Primer& Sekunder
		Pengembangan pengetahuan kopi	Wawancara	Barista	Primer
		Peningkatan keterampilan pembuatan minuman	Wawancara	Barista	Primer
Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage.	Hambatan dalam peningkatan kompetensi SDM dapat diidentifikasi.	Keterbatasan pelatihan	Wawancara	Owner, Manager, Barista	Primer& Sekunder
		Kurangnya pengalaman kerja	Wawancara	Barista	Primer
		Keterbatasan fasilitas kerja	Observasi, Wawancara, Dokumentasi	Owner, Manager, Barista	Primer& Sekunder

Rumusan Masalah	Proposisi Penelitian	Indikator	Pengumpulan data	Sumber dan Informasi	Jenis Data
Bagaimana program pengembangan kompetensi barista yang efektif di Caffee Arakel Food and Beverage.	Kompetensi barista dapat ditingkatkan melalui program pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang tepat.	Pelatihan berkelanjutan	Wawancara	Owner, Manager, Barista	Primer& Sekunder
		Peningkatan keterampilan kerja	Wawancara	Barista	Primer
		Evaluasi dan pembinaan kerja	Wawancara	Owner, Manager	Primer& Sekunder

Sumber : Diolah oleh peneliti (2026)

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian ini yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan, seperti dokumen dan lainnya. Dengan demikian sumber data dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan sebagai sumber utama, sedangkan sumber data tertulis, foto dan catatan tertulis adalah sumber data tambahan. Sumber data diperoleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut (Hasan dkk 2022:197) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau sumber pertama yang berkaitan dengan objek penelitian. Data ini diperoleh melalui kegiatan pengumpulan data di lapangan, seperti wawancara, observasi, maupun interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari pihak yang berkaitan dengan kegiatan operasional di Caffee Arakel Food and Beverage, seperti owner, manajer, serta barista yang memberikan informasi mengenai program dan upaya dalam mengembangkan kompetensi barista.

2. Data Sekunder

Menurut (Hasan dkk 2022:197) Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dan telah diolah sebelumnya sehingga dapat digunakan sebagai sumber pendukung dalam penelitian. Data ini biasanya diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, dokumen, laporan-laporan kegiatan, serta sumber literatur lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk mendukung data primer, khususnya yang berkaitan dengan teori program dan pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting yang harus dilakukan dalam penelitian karena berkaitan dengan tujuan penelitian itu sendiri untuk memperoleh dan mendapatkan data. Tanpa mengetahui tata cara teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai pengaturan dan setting. Bila dilihat dari sumbernya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sebagai contoh melalui orang lain (informan).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer sekunder lebih banyak pada observasi, wawancara, dan sekundernya melalui dokumentasi. Adapun teknik

pengumpulan data dan informasi yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai gejala yang muncul pada objek penelitian secara langsung di lokasi kejadian. Dalam hal ini, peneliti berada di tempat berlangsungnya aktivitas sehingga dapat memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Sementara itu, observasi tidak langsung merupakan pengamatan yang dilakukan tanpa hadir secara langsung pada saat peristiwa terjadi. Pengamatan ini dilakukan melalui media atau perantara, seperti foto, video, slide, maupun dokumentasi lainnya yang dapat menggambarkan kejadian yang diteliti (Hasan dkk 2022:7).

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi antara peneliti dan informan yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi dan pemahaman mengenai suatu fenomena Anufia & Alhamid dalam (Hasan dkk 2022:6) . Melalui wawancara, peneliti dapat menggali data secara lebih mendalam sehingga makna dari informasi yang diperoleh dapat dikonstruksikan dengan baik. Teknik ini digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi awal dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian, serta untuk memperoleh data yang lebih rinci dan mendalam dari responden terkait topik yang diteliti.

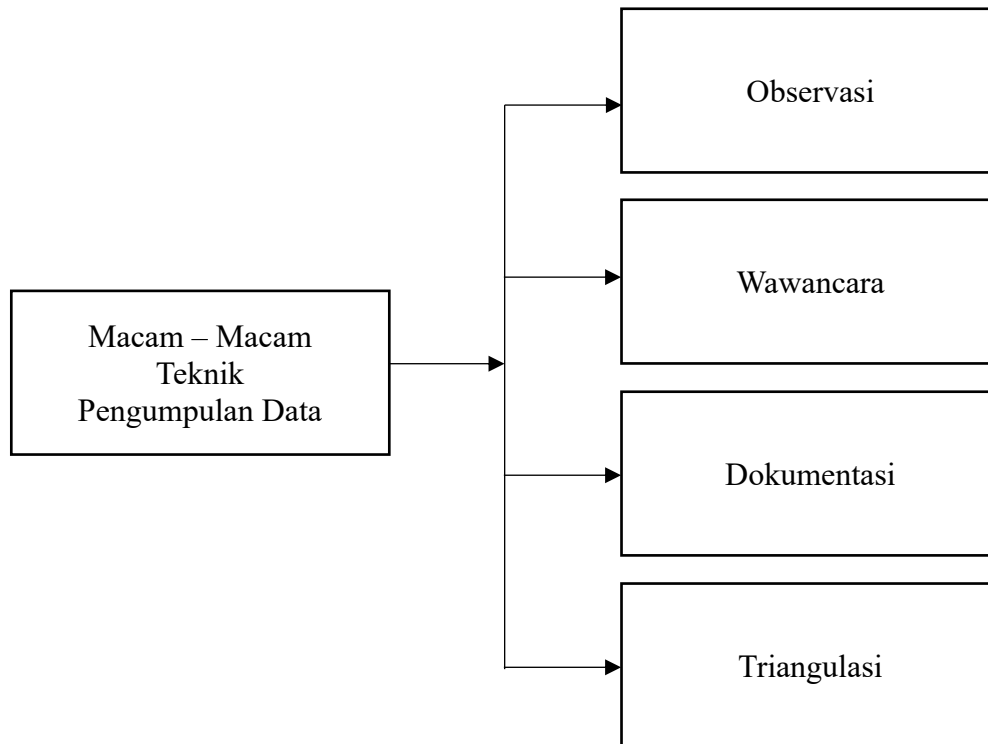
3. Dokumentasi

Menurut Moleong dalam Hasan dkk (2022:14), dokumen memiliki dua pengertian yang sering digunakan oleh para ahli. Pertama, dokumen dipahami sebagai sumber tertulis yang memuat informasi, khususnya yang berkaitan dengan peristiwa atau data historis, sebagai pembanding dari sumber lisan. Dokumen tersebut dapat berupa catatan, arsip, maupun berbagai bentuk peninggalan tertulis yang dapat digunakan sebagai bahan pendukung dalam penelitian.

4. Triangulasi/Gabungan

Triangulasi merupakan salah satu teknik yang umum digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, metode, atau waktu yang berbeda, sehingga kebenaran data dapat diperiksa secara lebih akurat (Hasan dkk., 2022:14). Dengan memanfaatkan berbagai sudut pandang tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

Sehingga apabila digambarkan maka proses teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data
(Sumber : Hasan dkk., 2022:14)

3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Penetapan “lembar” perekaman informasi yang dihasilkan melalui pengamatan, wawancara, dan telaah dokumen ini dikenal juga sebagai lembar “catatan lapangan”. Langkah-langkah atau tahapan pengumpulan data kualitatif serta merancang usaha perekaman data kualitatif serta merancang usaha perekaman data, dari hasil proses pengumpulan informasi melalui observasi/pengamatan, wawancara, dokumen, dan bahan visual. Proses memperoleh data dan informasi pada setiap tahapan (deskripsi, reduksi, seleksi)

secara berulang-ulang dengan berbagai cara dan dari berbagai sumber. Dari setiap proses pengumpulan data dilakukan 4 tahapan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mencari dan menyimpulkan masalah, serta menetapkan tempat penelitian yang sesuai dengan masalah.
2. Merancang penelitian dengan cara peneliti membuat surat akademik berupa surat permohonan yang ditujukan kepada pemilik usaha Caffee Arakel Food and Beverage Bandung
3. Setelah surat permohonan diterima, selanjutnya peneliti mengumpulkan data yang berguna dengan cara peneliti melakukan wawancara dengan pemimpin dan karyawan, peneliti melakukan observasi di Caffee Arakel Food and Beverage Bandung serta melakukan dokumentasi sebagai pelengkap data penelitian.
4. Selanjutnya data yang terkumpul, peneliti sajikan serta menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran guna melengkapi penelitian.

3.4.2 Rancangan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap untuk terjun ke lapangan. Peneliti sebagai human instrument berfungsi menerapkan fokus penelitian, memilih informan yang sesuai sebagai alat atau sumber data penelitian, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

Dalam penelitian kualitatif, kualitas instrumen penelitian ditentukan oleh tingkat validitas dan reliabilitas yang dimilikinya. Sementara itu, kualitas data yang

dihasilkan sangat dipengaruhi oleh ketepatan dalam penggunaan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti Makbul dalam (Hasan dkk., 2022).

Oleh karena itu, meskipun suatu instrumen telah dinyatakan valid dan reliabel, hal tersebut belum tentu menjamin bahwa data yang dihasilkan juga valid dan reliabel. Hal ini dapat terjadi apabila penggunaan instrumen dalam proses pengumpulan data tidak dilakukan secara tepat dan sesuai dengan prosedur penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data Dengan Nvivo

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam setiap tahapan tersebut, NVivo 12 digunakan sebagai alat bantu untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan analisis (Priyatni dkk., 2020:7).

3.5.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai aktivitas kerja barista dan pelayanan di kafe. Wawancara dilakukan kepada owner/manager, barista, dan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait kinerja dan pengembangan kompetensi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto, catatan, dan dokumen lainnya.

3.5.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya direduksi dengan cara memilih, merangkum, dan memfokuskan pada data yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menggunakan NVivo 12 untuk melakukan proses coding terhadap data hasil wawancara (Priyatni dkk 2020).

Proses coding dilakukan dengan cara memberikan kode pada bagian-bagian penting dari data yang berkaitan dengan indikator penelitian, seperti:

1. Kualitas pelayanan pelanggan.
2. Kecepatan kerja barista.
3. Ketepatan penyajian minuman.
4. Kepuasan pelanggan.
5. Program pelatihan barista.
7. Hambatan dalam pengembangan kompetensi.
8. Program pengembangan kompetensi.

Melalui proses coding ini, data yang semula kompleks dan tidak terstruktur menjadi lebih terorganisir dan mudah dianalisis. Selain itu, NVivo juga memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan data ke dalam kategori (nodes) sehingga dapat mempermudah dalam proses identifikasi tema.

3.5.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk yang lebih sistematis, seperti uraian naratif, tabel, serta visualisasi data. Dalam penelitian ini, NVivo digunakan untuk membantu penyajian data melalui berbagai fitur visualisasi, seperti:

1. Model hubungan antar kategori (relationship model)
2. Diagram atau peta konsep
3. *Word frequency* untuk melihat kata-kata dominan dalam wawancara

Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola hubungan antar data (Priyatni dkk 2020).

3.5.4 Teknik Coding Dalam Nvivo

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan pendekatan coding yang terdiri dari beberapa tahapan menurut (Priyatni dkk., 2020), yaitu:

1. *Open Coding*

Tahap awal dimana peneliti mengidentifikasi dan memberi kode pada data yang dianggap penting. Pada tahap ini, peneliti membaca hasil wawancara secara mendalam dan menandai bagian-bagian yang relevan dengan fokus penelitian.

2. *Axial Coding*

Tahap selanjutnya adalah menghubungkan kode-kode yang telah dibuat ke dalam kategori yang lebih besar. Pada tahap ini, peneliti mulai melihat hubungan antar data dan mengelompokkan kode ke dalam tema tertentu seperti kinerja, kompetensi, hambatan, dan program.

3. *Selective Coding*

Tahap akhir adalah memilih tema utama yang menjadi fokus penelitian. Tema-tema tersebut kemudian dianalisis lebih lanjut untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan tahapan coding yang telah dilakukan, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*, proses analisis data dalam penelitian ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam, sistematis, dan terstruktur terhadap fenomena yang diteliti. Melalui *open coding*, peneliti mampu mengidentifikasi informasi penting dari data mentah, kemudian pada tahap *axial coding* data tersebut dihubungkan dan dikelompokkan ke dalam kategori yang memiliki keterkaitan, hingga akhirnya pada tahap *selective coding* diperoleh tema-tema utama yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, keseluruhan proses coding ini membantu peneliti dalam menyederhanakan data yang kompleks, menemukan pola yang relevan, serta menghasilkan kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah terkait analisis program pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage secara lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5.5 Kesimpulan (*Conclusion*)

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan melalui proses coding, kategorisasi, serta identifikasi tema menggunakan NVivo.

Peneliti menarik kesimpulan dengan melihat pola hubungan antar kategori, serta mengaitkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada tahap awal, namun akan semakin kuat seiring dengan bertambahnya data dan proses verifikasi yang dilakukan secara berulang.

3.6 Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data hasil penelitian dapat dikatakan valid jika tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan kondisi real pada objek yang diteliti. Kebenaran realitas data pada penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkonstruksikan fenomena yang diteliti. Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menurut Hasan dkk (2022:200) menggunakan istilah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Metode Penelitian Kualitatif

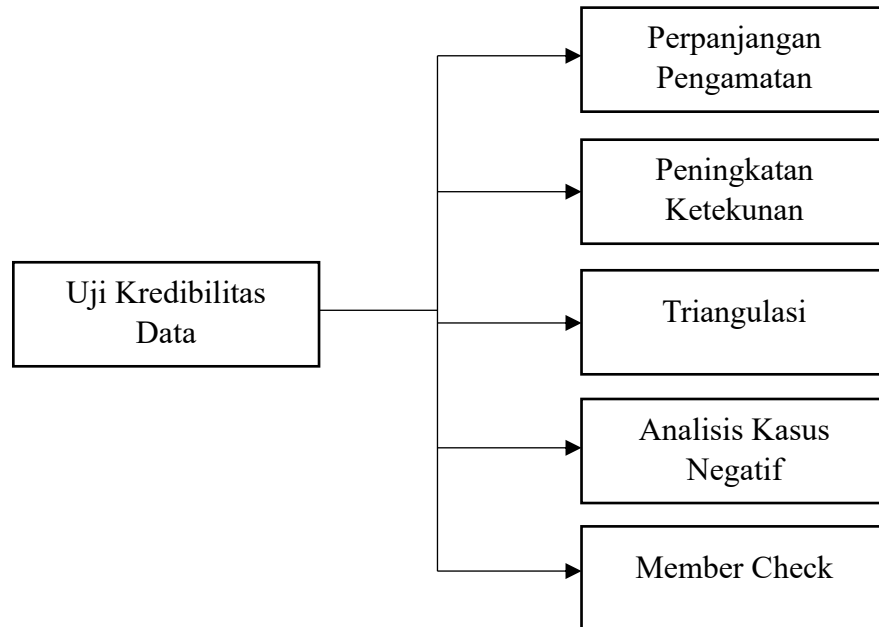
Aspek	Metode Kualitatif
Nilai Kebenaran	Kredibilitas (<i>Credibility</i>)
Penerapan	Keteralihan (<i>Transferability</i>)
Konsistensi	Audiability (<i>Dependability</i>)
Naturalisasi	Dapat Dikonfirmasi (<i>Confirmability</i>)

3.6.1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan. Teknik yang digunakan menurut Hasan dkk (2022:165) meliputi:

1. Perpanjangan pengamatan
2. Meningkatkan ketekunan
3. Triangulasi
4. Analisis kasus negatif
5. Member check

Sehingga apabila digambarkan hasilnya akan sebagai berikut:



Sumber: Hasan dkk (2022)

Gambar 3.2 Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Dalam penelitian ini, hasil analisis data yang telah dilakukan melalui NVivo akan dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya.

3.6.1.1 Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara secara lebih mendalam terhadap informan yang telah ditemui sebelumnya maupun informan baru yang relevan dengan penelitian Hasan dkk (2022:198). Melalui perpanjangan pengamatan ini, peneliti dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan informan sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih terbuka dan akurat. Selain itu, peneliti juga dapat memverifikasi kembali data yang telah dikumpulkan

sebelumnya untuk memastikan kebenarannya. Dengan demikian, data yang dihasilkan menjadi lebih kredibel karena telah melalui proses pengecekan secara langsung di lapangan dalam waktu yang lebih lama.

3.6.1.2 Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara lebih teliti, cermat, dan berkesinambungan terhadap seluruh data yang diperoleh selama proses penelitian. Peneliti berusaha untuk memahami setiap detail informasi yang dikumpulkan serta mencatatnya secara sistematis agar tidak terjadi kesalahan dalam interpretasi data Hardani dkk dalam Hasan dkk (2022:199). Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diperoleh untuk memastikan tidak adanya kekeliruan. Upaya ini juga didukung dengan membaca berbagai referensi seperti buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan, sehingga wawasan peneliti semakin luas dan mampu menganalisis data dengan lebih tajam dan akurat.

3.6.1.3 Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Ada beberapa jenis triangulasi menurut Hasan dkk (2022:199-201) sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan data pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang

dipimpin ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik, dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau bisa saja semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih seger, belum banyak masalah akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian didalamnya.

3.6.1.4 Analisis Kasus Negatif

Kasus negative adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu Hasan dkk (2022:200). Melakukan analisis kasus negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti akan merubah temuannya.

3.6.1.5 Member Check

Member Check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data Nasution dalam Hasan dkk (2022:166). Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

Dalam penelitian ini, seluruh hasil analisis data yang telah diolah menggunakan NVivo akan dikonfirmasi kembali kepada informan melalui proses member check. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil interpretasi data

sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

3.6.2 Uji Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan atau transferability berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain yang memiliki karakteristik serupa (Hardani dalam Hasan dkk (2022:200)). Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak secara langsung menentukan apakah hasil penelitian dapat diterapkan di tempat lain, melainkan memberikan deskripsi yang rinci, jelas, dan sistematis agar pembaca dapat menilai sendiri tingkat keteralihan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data secara mendalam mengenai kondisi kinerja pelayanan, pengembangan kompetensi barista, hambatan yang dihadapi, serta program pengembangan kompetensi di Caffee Arakel Food and Beverage. Dengan penyajian data yang detail dan terstruktur, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan bagi penelitian lain yang memiliki konteks serupa.

Penggunaan NVivo juga mendukung aspek transferability, karena data yang disajikan telah melalui proses pengolahan yang sistematis, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami alur analisis dan hasil penelitian.

3.6.3 Uji Audiability (*Dependability*)

Dependability berkaitan dengan tingkat konsistensi dan keandalan proses penelitian. Suatu penelitian dikatakan memiliki dependability yang baik apabila proses penelitian tersebut dapat diulang oleh peneliti lain dengan prosedur yang

sama dan menghasilkan temuan yang relatif serupa Hadi dalam (Hasan dkk., 2022:200).

Dalam penelitian ini, dependability dilakukan dengan cara mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis, mulai dari penentuan masalah, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Peneliti juga menggunakan pedoman observasi dan pedoman wawancara sebagai instrumen penelitian yang terstruktur.

Penggunaan NVivo dalam proses analisis data turut mendukung dependability, karena seluruh proses coding dan pengelompokan data dapat ditelusuri kembali secara jelas. Dengan demikian, proses analisis menjadi lebih transparan dan dapat diaudit oleh pihak lain, seperti dosen pembimbing atau penguji.

3.6.4 Uji *Confirmability*

Confirmability berkaitan dengan tingkat objektivitas hasil penelitian, yaitu sejauh mana hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data yang diperoleh, bukan pada asumsi atau subjektivitas peneliti (Juliansyah dalam (Hasan dkk., 2022)). Dalam penelitian kualitatif, confirmability sangat penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat dibuktikan dan didukung oleh data yang valid.

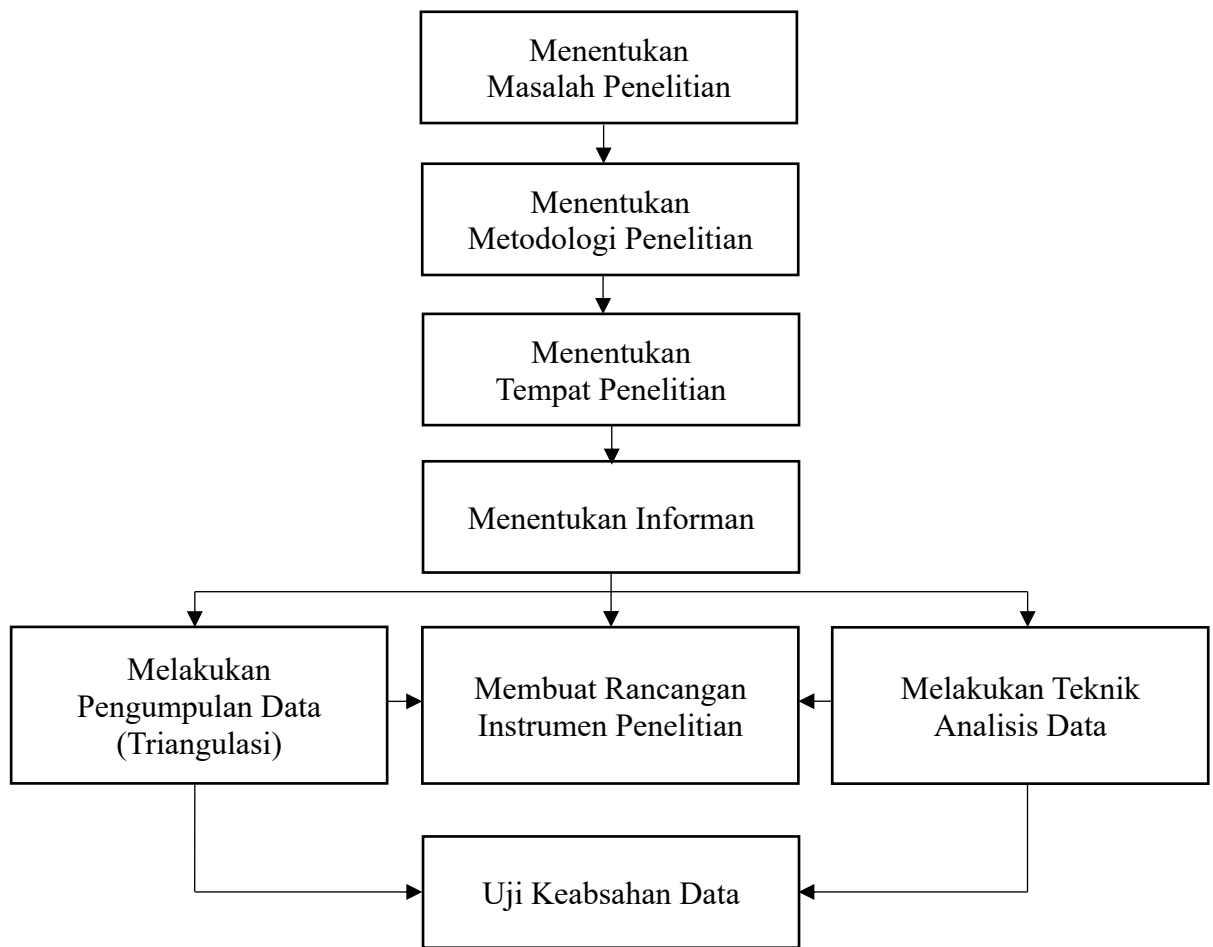
Dalam penelitian ini, confirmability dilakukan dengan cara menyajikan data secara objektif serta didukung oleh bukti-bukti yang relevan, seperti hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Penggunaan NVivo juga membantu meningkatkan confirmability, karena data yang dianalisis dapat dilacak kembali sumbernya melalui proses coding dan kategorisasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menunjukkan keterkaitan antara data mentah dengan hasil analisis yang telah disajikan.

3.7 Flowchart Alur Penelitian

Flowchart merupakan diagram alir yang digunakan untuk menggambarkan tahapan atau alur suatu proses secara sistematis dan berurutan. Dalam konteks penelitian, *flowchart* berfungsi untuk mempermudah pemahaman mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. Penyusunan *flowchart* harus dilakukan secara sistematis dan logis agar alur penelitian dapat dipahami dengan jelas. Dalam penelitian kualitatif, *flowchart* digunakan sebagai gambaran alur penelitian yang menunjukkan proses pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

Flowchart alur penelitian pada penelitian ini disusun berdasarkan tahapan penelitian kualitatif yang dimulai dari identifikasi masalah, penyusunan rumusan masalah, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dilanjutkan dengan proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Selain itu, proses analisis data juga didukung dengan penggunaan aplikasi NVivo 15 untuk membantu proses coding, pengelompokan tema, dan visualisasi data penelitian. Dengan adanya *flowchart*, seluruh tahapan penelitian dapat digambarkan secara lebih terstruktur sehingga memudahkan pembaca dalam memahami proses penelitian yang dilakukan secara menyeluruh.



Gambar 3.3 Alur Flowchart Penelitian

Alur penelitian yang dilakukan peneliti diawali dengan menentukan metodologi penelitian yang akan digunakan. Metodologi penelitian berkaitan dengan cara atau pendekatan yang digunakan peneliti dalam mengkaji suatu permasalahan di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena sifatnya yang naturalistik, yaitu meneliti kondisi objek secara alamiah tanpa adanya manipulasi data.

Selanjutnya, penentuan informan dilakukan dengan memilih pihak-pihak yang dianggap mengetahui secara langsung terkait kinerja pelayanan dan pengembangan kompetensi barista, yaitu owner atau manager, barista, serta

pelanggan Caffee Arakel Food and Beverage. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi secara bertahap, dengan menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan aplikasi NVivo untuk membantu mengelola, mengelompokkan, dan menganalisis data secara sistematis melalui proses coding dan kategorisasi tema.

Pada tahap akhir, dilakukan uji keabsahan data untuk memastikan validitas hasil penelitian melalui teknik kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*), sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.8 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Caffee Arakel Food and Beverage Jl. Raya Pacet No. 150, Pakutandang, Kec. Ciparay, Jawa, Barat, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40381.