

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021) penelitian kualitatif dasar atau deskriptif adalah pendekatan yang diterapkan dalam kondisi alami untuk memahami fenomena secara mendalam melalui data naratif dan kontekstual. Dengan kata lain, penelitian kualitatif bertujuan mengungkap makna di balik peristiwa, perilaku, atau pengalaman yang dialami subjek dalam lingkungan aslinya. Metode dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses penerapan sistem *digital payment* serta proses *business model development* pada bisnis Memories Studio dalam konteks operasional layanan *photobox* berbasis *self-service*. Pendekatan ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis secara statistik, melainkan pada penggambaran fenomena secara sistematis, faktual, dan kontekstual berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Adapun jenis penelitian yang diterapkan adalah studi kasus. Menurut (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021)) studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang melibatkan analisis data secara intensif terhadap objek atau kasus spesifik dalam konteks kehidupan sehari-hari, dengan unit analisis yang bisa berupa individu atau kelompok. Hal ini sesuai dengan pandangan (Assyakurrohim et al., 2022) yang menjelaskan bahwa studi kasus adalah desain penelitian yang

menekankan kajian mendalam terhadap satu atau beberapa kasus, program, kegiatan, peristiwa, atau individu untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh dan komprehensif. Pada kasus ini, studi pada satu objek usaha, yaitu Memories Studio sebagai bisnis fotografi yang mengembangkan layanan *photobox* berbasis *self-service* di kafe mitra. Penelitian difokuskan pada kondisi empiris yang terjadi selama proses pengelolaan dan pengembangan sistem, sehingga data yang diperoleh bersifat kontekstual dan mencerminkan situasi nyata operasional bisnis. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana sistem *digital payment* diterapkan dan bagaimana *business model development* dilakukan untuk mendukung terciptanya sistem layanan yang lebih mandiri, terkontrol, dan efisien.

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Hal ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menempatkan peneliti sebagai pihak yang memahami konteks penelitian secara mendalam. Pada penelitian ini, peneliti juga merupakan pemilik dan pengelola Memories Studio, sehingga memiliki akses langsung terhadap proses operasional, pengembangan sistem, serta dinamika kendala yang terjadi di lapangan. Meskipun demikian, proses pengumpulan data tetap dilakukan secara sistematis melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi agar data yang diperoleh tetap objektif, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.2 Operasionalisasi Parameter

Menurut (Mushlihin, 2013) Definisi operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklasifikasi gejala di sekitar ke dalam kategori khusus dari variable.

Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Adapun operasionalisasi variabel pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Operasionalisasi parameter

No	Konsep	Parameter	Aspek yang Diamati	Sumber Data
1	Technology Acceptance Model (Perceived Ease of Use)	Kemudahan penggunaan	Kemudahan penggunaan sistem photobox, kemudahan operasional, kemudahan transaksi menggunakan QRIS, kemudahan memahami alur penggunaan	Pemilik, Pegawai, Pelanggan
2	Technology Acceptance Model (Perceived Usefulness)	Manfaat penggunaan	Manfaat layanan bagi pengguna, pengalaman penggunaan, nilai layanan dalam	Pemilik, Pelanggan

			mengabadikan momen	
3	Self-Service Technology	Sistem layanan mandiri	Penggunaan sistem tanpa operator, proses penggunaan sistem, alur layanan self-service	Observasi, Pelanggan
4	Digital Payment System	Sistem pembayaran digital	Kecepatan transaksi, kemudahan pembayaran, efisiensi proses pembayaran	Pemilik, Pelanggan
5	Business Model Development	Pengembangan model bisnis	Pengembangan sistem operasional, pengembangan desain, template, dan editing	Pemilik, Pegawai
6	Project Self-Service System	Efektivitas dan efisiensi sistem	Integrasi sistem secara keseluruhan, kelancaran proses layanan, efektivitas dan efisiensi operasional	Seluruh Informan

Sumber : Diambil oleh peneliti

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang mendalam, kontekstual, dan sesuai dengan kondisi empiris objek penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan Penelitian Lapangan (Field Research), yaitu melalui pengamatan dan penggalian informasi secara langsung di lokasi penelitian yang berkaitan dengan topik yang sedang dikaji. Penelitian lapangan dilaksanakan guna memperoleh data primer yang bersumber langsung dari subjek dan objek penelitian, sehingga data

yang dihasilkan dapat mencerminkan kondisi aktual perusahaan secara akurat. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Ardiansyah et al., 2023). Pemilihan ketiga teknik tersebut disesuaikan dengan fokus penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan sistem *digital payment* dan proses *business model development* pada layanan *photobox self-service* di Memories Studio.

1. Wawancara

Wawancara ini adalah sebuah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya.

2. Observasi

Observasi pada dasarnya adalah kegiatan yang menggunakan pancaindera, seperti penglihatan, penciuman, dan pendengaran, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata dari suatu peristiwa atau kejadian dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Hasil dari observasi ini berupa catatan peneliti mengenai objek, peristiwa, dan aktivitas.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data atau informasi yang diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, arsip foto, jurnal kegiatan, catatan harian, hasil rapat,

cenderamata, dan lain sebagainya. Data yang berupa dokumen seperti ini dapat digunakan untuk mengeksplorasi informasi yang terjadi di masa lalu.

3.4 Populasi dan Sampel Kualitatif

Dalam penelitian kualitatif, istilah populasi dan sampel tidak digunakan secara statistik seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan lebih menekankan pada pemilihan informan yang dianggap memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan informan penelitian yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian mengenai penerapan sistem *digital payment* dan *business model development* pada layanan *photobox self-service* di Memories Studio.

Pemilihan informan secara purposive dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan terhadap operasional layanan, pengalaman penggunaan sistem, serta pemahaman terhadap dinamika kendala dan pengembangan sistem yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan bersifat kontekstual, mendalam, dan sesuai dengan kondisi empiris objek penelitian.

Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri dari peneliti sebagai pemilik dan pengelola Memories Studio, dua orang pegawai kafe mitra, serta dua orang pelanggan yang pernah menggunakan layanan *photobox self-service* minimal satu kali. Pemilihan komposisi informan ini didasarkan pada peran masing-masing pihak dalam ekosistem operasional layanan.

Peneliti sebagai pemilik usaha berperan sebagai informan utama karena terlibat langsung dalam proses penerapan sistem *digital payment*, pengembangan sistem operasional, serta pengembangan nilai layanan melalui desain, template, dan fitur layanan. Keterlibatan langsung ini memungkinkan peneliti memiliki pemahaman yang mendalam mengenai latar belakang pengembangan sistem, kendala operasional, serta penyesuaian yang dilakukan secara bertahap dalam pengelolaan bisnis.

Selanjutnya, dua orang pegawai kafe mitra dipilih sebagai informan pendukung karena memiliki interaksi langsung dengan keberadaan layanan *photobox self-service* di lokasi penelitian. Meskipun bukan pegawai khusus Memories Studio, pegawai kafe berperan sebagai pihak yang berada di lokasi operasional dan sering menerima pertanyaan atau keluhan pelanggan ketika terjadi kendala pada sistem. Oleh karena itu, perspektif pegawai kafe dinilai relevan untuk memahami aspek operasional layanan dan respons terhadap penggunaan sistem mandiri di lingkungan kafe.

Selain itu, dua orang pelanggan yang pernah menggunakan layanan *photobox self-service* minimal satu kali juga dipilih sebagai informan untuk memperoleh perspektif pengguna terhadap kemudahan pembayaran *digital payment* berbasis QRIS, pengalaman penggunaan sistem layanan mandiri, serta persepsi terhadap fitur layanan seperti pemilihan template, filter, pencetakan otomatis, dan akses soft file melalui *QR Code*. Pemilihan pelanggan yang pernah menggunakan layanan minimal satu kali dianggap memadai karena pelanggan telah mengalami secara langsung keseluruhan alur sistem layanan.

Dengan komposisi informan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memperoleh data yang komprehensif dari berbagai sudut pandang, yaitu perspektif pengelola, lingkungan operasional, dan pengguna layanan. Pendekatan ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menekankan kedalaman data dibandingkan jumlah responden, sehingga kualitas informasi yang diperoleh lebih diutamakan daripada kuantitas informan.

3.4.1 Informan Penelitian Berdasarkan Pendekatan *Triple Helix*

Selain informan utama dalam penelitian, peneliti juga menambahkan informan pendukung berdasarkan pendekatan *Triple Helix* yang mencakup unsur akademisi (*university*), pemerintah (*government*), dan dunia usaha (*industry/business*). Menurut (Cai & Etzkowitz, 2020), konsep *Triple Helix* menjelaskan hubungan antara akademisi, pemerintah, dan industri sebagai bentuk kolaborasi yang mendukung inovasi, pengembangan teknologi, serta pertumbuhan ekonomi berbasis pengetahuan. Pendekatan tersebut banyak digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan inovasi digital, kewirausahaan, dan pengembangan bisnis berbasis teknologi, ini disampaikan oleh (Cai & Amaral, 2021).

Informan tambahan dari unsur akademisi digunakan untuk memberikan pandangan terkait penerapan teknologi, inovasi digital, dan pengembangan sistem dalam bisnis photobox berbasis *self-service*. Informan dari unsur pemerintah digunakan untuk memberikan pandangan mengenai perkembangan digitalisasi bisnis dan penggunaan sistem pembayaran digital pada UMKM. Sementara itu, informan dari unsur dunia usaha atau industri digunakan untuk memberikan

pandangan terkait pengembangan bisnis, operasional layanan, serta inovasi dalam bisnis photobox.

Wawancara yang dilakukan kepada informan tambahan tersebut difokuskan pada pandangan dan penilaian mereka terhadap pengembangan bisnis photobox berbasis *self-service* di Memories Studio sesuai dengan bidang masing-masing. Data dari informan tambahan tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

3.5 Uji Keabsahan Data

Dalam upaya memastikan keabsahan data penelitian, peneliti menerapkan triangulasi metode sebagai salah satu komponen dalam proses analisis data. Triangulasi metode merupakan teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk mengkaji fenomena yang sama. Penggunaan berbagai metode bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan mengurangi kemungkinan bias dalam penelitian. Dengan penerapan triangulasi metode, peneliti dapat membandingkan hasil yang diperoleh dari satu metode dengan metode lainnya sehingga tingkat kredibilitas dan keakuratan data dapat meningkat (Arianto, 2024).

Triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan dan penyatuan data yang berhasil diperoleh dari berbagai metode pengumpulan data, meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Implementasi triangulasi teknik ini bertujuan untuk menguji konsistensi temuan serta mengurangi potensi subjektivitas peneliti, sehingga data yang dianalisis memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi.

Penggunaan triangulasi metode berperan sebagai mekanisme konfirmasi silang terhadap data yang terkumpul, sehingga setiap informasi dapat diverifikasi keabsahannya melalui sumber atau pendekatan yang berbeda. Jika terdapat perbedaan antar data, peneliti melakukan klarifikasi tambahan untuk mencapai pemahaman yang paling akurat mengenai realitas di lapangan. Dengan pendekatan ini, proses analisis tidak terbatas pada deskripsi semata, melainkan juga bersifat reflektif dan kritis dalam mengevaluasi keandalan data sebagai fondasi kesimpulan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Model ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebagaimana dikemukakan oleh (Miles et al., 2014) analisis data kualitatif dilaksanakan secara berulang-ulang dan berkelanjutan hingga data yang terkumpul mencapai titik kejenuhan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Model Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang saling berkaitan dan berlangsung secara berulang selama penelitian, dijelaskan sebagai berikut

1. Reduksi Data

Proses pemilihan dan penyederhanaan data kasar dari catatan-catatan tertulis di lapangan, suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Selama pengumpulan data berlangsung, ada tahap reduksi yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi dan menulis memo.

2. Penyajian Data

Kumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam bentuk 36 teks naratif dengan menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Setelah melalui kegiatan analisis reduksi data dan penyajian data selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, peneliti mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan menjadi lebih terperinci.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya proses pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bisnis Memories Studio yang mengoperasikan layanan *photobox self-service* dan ditempatkan di kafe mitra. Secara spesifik, lokasi penelitian berada di Cafe Sangimignano yang beralamat di Jl. LLRE Martadinata St No.89, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa seluruh aktivitas operasional layanan *photobox self-service*, mulai dari penerapan sistem *digital payment* berbasis QRIS, proses sesi foto, pemilihan template, penggunaan filter, hingga pencetakan otomatis dan penyediaan soft file melalui QR Code, berlangsung di lokasi tersebut. Dengan demikian, lokasi penelitian dinilai relevan dan representatif untuk mengamati secara langsung penerapan sistem dan proses *business model development* pada Memories Studio dalam konteks operasional nyata.

Selain itu, lokasi Cafe Sangimignano dipilih karena merupakan tempat kerja sama kemitraan di mana unit *photobox self-service* Memories Studio ditempatkan dan digunakan oleh pelanggan yang sebagian besar merupakan pengunjung kafe. Kondisi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang kontekstual mengenai pengalaman pengguna, respons terhadap sistem pembayaran *digital*, serta dinamika operasional layanan mandiri dalam lingkungan bisnis yang sebenarnya.

Waktu penelitian direncanakan dilaksanakan pada bulan Maret, yang mencakup kegiatan observasi lapangan, pelaksanaan wawancara dengan informan, serta pengumpulan dokumentasi yang berkaitan dengan operasional layanan *photobox self-service*. Rentang waktu penelitian tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data kualitatif yang bersifat mendalam dan kontekstual, sehingga peneliti memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung operasional sistem dan memperoleh informasi yang komprehensif dari informan penelitian.

Pelaksanaan penelitian pada periode tersebut juga mempertimbangkan kesiapan sistem operasional Memories Studio serta ketersediaan informan, yaitu pemilik usaha, pegawai kafe mitra, dan pelanggan yang pernah menggunakan layanan *photobox self-service*. Dengan penentuan lokasi dan waktu penelitian yang jelas, diharapkan proses pengumpulan data dapat berjalan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian mengenai penerapan sistem *digital payment* dan *business model development* pada Memories Studio.