

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memahami secara mendalam mengenai pemanfaatan teknologi digital, cara pengelolaan platform digital, serta proses penerapan digitalisasi yang terjadi secara langsung di lapangan. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2023:18).

Jenis penelitian deskriptif dipilih karena peneliti tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan memberikan gambaran yang utuh mengenai bagaimana implementasi pendekatan digital dijalankan di Beri Kopi Cikutra. Fenomena yang diteliti bersifat kontekstual, di mana usaha ini berada pada fase transformasi yang ditandai dengan telah digunakannya instrumen digital seperti QRIS, Google Maps, media sosial, dan platform pemesanan *online*, namun masih disesuaikan dengan proses operasional yang berjalan sehari-hari. Kondisi ini memerlukan pendekatan penelitian yang mampu menggambarkan aktivitas serta proses digitalisasi secara langsung di lapangan berdasarkan fakta yang ditemukan selama penelitian.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif memberikan ruang bagi peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menangkap nuansa yang tidak terstruktur secara statistik, seperti bagaimana pemilik usaha memaknai penggunaan teknologi digital dalam kegiatan bisnisnya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan deskripsi yang kaya, mendalam, dan kontekstual sesuai kondisi nyata Beri Kopi Cikutra.

3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan sumber utama dalam memperoleh data dan informasi yang mendalam terkait fenomena yang diteliti. Informan pada penelitian ini dipilih secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman langsung terhadap implementasi transformasi digital di Beri Kopi Cikutra. Berikut ini adalah daftar informan internal yang menjadi sumber informan pada penelitian Beri Kopi Cikutra:

Tabel 3. 1 Daftar Informan Internal

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
1	Manager	Informan Utama	Memiliki peran dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan operasional usaha	Informasi terkait strategi, kebijakan, proses adaptasi, serta pengembangan pemanfaatan teknologi digital dalam operasional dan pemasaran	1
2	Supervisor	Informan Utama	Terlibat dalam pengawasan kegiatan operasional harian	Informasi mengenai penerapan teknologi digital dalam proses kerja, koordinasi karyawan, serta perubahan	1

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
				operasional setelah adanya digitalisasi	
3	Captain Server	Informan Utama	Bertanggung jawab dalam koordinasi pelayanan kepada pelanggan	Informasi mengenai penggunaan teknologi digital dalam pelayanan, sistem pemesanan, serta pengalaman karyawan dalam mengikuti perubahan sistem	1
4	Admin	Informan Utama	Berperan dalam pengelolaan administrasi dan data operasional	Informasi mengenai penggunaan sistem digital dalam pencatatan, pengelolaan data, serta administrasi bisnis	1
5	Head Kitchen	Informan Pendukung	Bertanggung jawab dalam pengelolaan proses produksi makanan	Informasi mengenai perubahan alur kerja di bagian kitchen setelah penerapan teknologi digital, penggunaan sistem dalam menerima pesanan, serta pengaruh digitalisasi terhadap ketepatan dan efisiensi proses produksi	1
6	Head Bar	Informan Pendukung	Bertanggung jawab dalam proses produksi minuman dan pengelolaan area bar	Informasi mengenai pengelolaan operasional bar, pengaturan alur pembuatan minuman berdasarkan pesanan, koordinasi dengan server dan kasir, serta peran teknologi digital dalam mendukung	1

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
				kelancaran pekerjaan di area bar	
7	Kasir	Informan Pendukung	Terlibat langsung dalam penggunaan sistem transaksi digital	Informasi mengenai penggunaan sistem kasir digital, kendala, serta perubahan proses transaksi sebelum dan sesudah digitalisasi	1
8	Crew Bar	Informan Pendukung	Terlibat langsung dalam kegiatan operasional pembuatan minuman	Informasi mengenai pengalaman penggunaan teknologi digital dalam pekerjaan sehari-hari, kemudahan atau hambatan yang dirasakan, serta proses adaptasi terhadap perubahan sistem kerja	1
9	Crew Kitchen	Informan Pendukung	Terlibat dalam proses operasional produksi	Informasi mengenai pengalaman dalam menjalankan pekerjaan di bagian kitchen, penggunaan sistem pesanan digital, perubahan aktivitas kerja, serta kemudahan dan kendala yang dirasakan setelah penerapan teknologi digital	1
10	Crew Server	Informan Pendukung	Berinteraksi langsung dengan pelanggan dan sistem pelayanan	Informasi mengenai penggunaan teknologi digital dalam pelayanan pelanggan, sistem penyampaian pesanan, perubahan	1

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
				pola kerja, serta pengalaman dalam beradaptasi dengan sistem digital	
Total					10

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan pada Tabel 3.1 Data Informan Internal, penelitian ini melibatkan 10 informan yang terbagi dalam dua kategori. Informan Utama terdiri dari 4 orang, yaitu Manager, Supervisor, Captain Server, dan Admin, yang dipilih karena memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan serta pengelolaan operasional dan administrasi bisnis. Informan Pendukung terdiri dari 6 orang, yaitu Head Kitchen, Head Bar, Kasir, Crew Bar, Crew Kitchen, dan Crew Server, yang dipilih karena keterlibatan langsung mereka dalam kegiatan operasional harian dan penggunaan teknologi digital di lapangan.

Selain informan internal, penelitian ini juga melibatkan informan eksternal sebagai sumber data tambahan. Berikut ini adalah daftar informan eksternal yang menjadi sumber informan pada penelitian Beri Kopi Cikutra:

Tabel 3. 2 Data Informan Eksternal

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
1	Pelanggan	Informan Pendukung	Pelanggan merupakan pihak eksternal yang merasakan secara langsung perubahan layanan dan penggunaan teknologi digital dalam	Memperoleh informasi mengenai pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan digital, kemudahan transaksi, penggunaan	2

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
			proses pembelian	platform digital, kualitas pelayanan, serta tanggapan pelanggan terhadap perubahan operasional setelah adanya transformasi digital	
2	(Industri) Kompetitor lain	Informan Pendukung	Sebagai pelaku usaha di sektor yang sama, kompetitor dapat memberikan gambaran komparatif mengenai praktik transformasi digital yang diterapkan di industri kedai kopi, sehingga dapat memperkaya analisis posisi digital Beri Kopi Cikutra.	Penggunaan teknologi digital dalam operasional usaha, strategi pemasaran digital, dan tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi digital.	1
3	(Akademisi) Dosen	Informan Pendukung	Akademisi merupakan pihak eksternal yang dipilih karena memiliki pengetahuan akademik mengenai konsep transformasi digital dan	Memperoleh informasi mengenai konsep transformasi digital, faktor keberhasilan, kesiapan organisasi, serta pandangan akademik	1

No.	Informan	Kategori	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
			penerapan teknologi dalam bisnis	terhadap penerapan digitalisasi	
4	(Pemerintahan) Kasi ekbang Cibeunying Kaler	Informan Pendukung	Sebagai representasi pemerintah di tingkat kecamatan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Cibeunying Kaler memiliki kewenangan dan pengetahuan terkait kebijakan serta program pemberdayaan UMKM di wilayah tersebut, termasuk dukungan digitalisasi usaha	Kebijakan dan program pemerintah dalam mendukung digitalisasi UMKM, bentuk kolaborasi antara pemerintah dan pelaku usaha, serta kendala implementasi di lapangan.	1
Total					5

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan pada Tabel 3.2 Data Informan Eksternal, penelitian melibatkan 5 informan eksternal yang berperan sebagai Informan Pendukung. Pemilihan informan eksternal mengacu pada kerangka *Triple Helix* (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000), yang menempatkan interaksi antara industri, akademisi, dan pemerintah sebagai pendorong transformasi. Unsur industri diwakili oleh 1 orang kompetitor dari sektor yang sama, unsur akademisi diwakili oleh 1 orang dosen, dan unsur pemerintah diwakili oleh Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kecamatan

Cibeunying Kaler. Penelitian ini juga melibatkan 2 orang pelanggan yang memberikan perspektif langsung atas pengalaman menggunakan layanan digital Beri Kopi Cikutra.

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber Data Penelitian adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung penyelesaian pada masalah yang diteliti. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara juga berbagai sumber. Di dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2023:194). Adapun data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau informan yang memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono (2023:296), data primer dapat dikumpulkan melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi langsung di lapangan, yang kemudian dicatat sebagai hasil wawancara dan pengamatan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan Manager, Supervisor, Captain Server, dan Admin sebagai informan utama, serta informan pendukung yang meliputi staf operasional dan pihak eksternal. Data yang didapatkan mencakup informasi mengenai penerapan digitalisasi usaha, seperti penggunaan QRIS, Google Maps, Media Sosial, POS dan Platform pemesanan *online*, serta bagaimana pengelola memanfaatkan teknologi tersebut dalam

kegiatan operasional dan pemasaran bisnis, termasuk pendapat terkait efektivitas penggunaannya dalam mendukung aktivitas usaha.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen yang telah tersedia sebelumnya (Sugiyono, 2023:296). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen pendukung seperti profil usaha, informasi media sosial, serta platform digital yang digunakan oleh Beri Kopi Cikutra untuk mendukung kegiatan operasional.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta tentang dunia kenyataan yang didapat dari observasi. Data itu kemudian dikumpulkan dan seiring dengan berbagai bantuan alat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas (Sugiyono, 2023:297). Dalam penelitian ini peneliti mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati selama kegiatan yang ada di Beri Kopi Cikutra. Observasi difokuskan pada bagaimana penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran, pemanfaatan Google Maps dalam menunjukkan lokasi usaha, aktivitas promosi melalui media sosial, penggunaan

POS dalam pengelolaan transaksi dan operasional, serta penggunaan platform pemesanan *online* dalam mendukung penjualan produk.

2. Wawancara

Pengertian wawancara yaitu *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”* (Esterberg dikutip dalam Sugiyono, 2023:304). Dari definisi menurut Esterberg tersebut berarti bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, yang menghasilkan komunikasi dan pembentukan makna bersama tentang topik tertentu.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada seluruh pihak yang terlibat langsung dalam proses transformasi digital di Beri Kopi Cikutra. Informan penelitian terdiri dari informan utama yaitu Manager, Supervisor, Captain Server, dan Admin, serta informan pendukung yang meliputi staf operasional dan pihak eksternal. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai peran kapabilitas digital dan orientasi digital dalam mendukung transformasi digital di Beri Kopi Cikutra, mencakup penggunaan sistem kasir digital, QRIS, pengelolaan Google Maps, aktivitas promosi melalui media sosial, serta pemanfaatan platform pemesanan *online* dalam kegiatan operasional dan pemasaran bisnis.

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah terjadi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan, sejarah, kriteria, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang bentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2023:314).

Dokumen diperoleh dari Beri Kopi Cikutra berupa tangkapan layar penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran, tangkapan layar lokasi usaha pada Google Maps, tampilan akun media sosial seperti Instagram dan TikTok, serta tangkapan layar dari platform pemesanan *online* yang digunakan. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan foto aktivitas operasional di lapangan, foto suasana usaha, konten promosi digital, serta bukti ulasan atau rating pelanggan pada platform digital. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara mengenai penerapan digitalisasi di Beri Kopi Cikutra.

3.5 Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Sugiyono, 2023:321). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis Miles and Huberman, yaitu *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion drawing/verification* dengan bantuan *software* NVivo untuk membantu proses pengorganisasian, pengkodean, dan analisis data secara sistematis. Analisis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama dalam tiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung terhadap aktivitas operasional dan pemasaran digital, wawancara mendalam dengan informan utama yaitu Manager, Supervisor, Captain Server, dan Admin, serta informan pendukung yang meliputi staf operasional dan pihak eksternal, dan dokumentasi berupa tangkapan layar penggunaan QRIS, Google Maps, Media Sosial, POS, dan platform pemesanan *online*. Kemudian seluruh data yang diperoleh dari ketiga teknik tersebut kemudian digabungkan melalui triangulasi dan diorganisasikan menggunakan perangkat lunak NVivo untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data diperoleh dari lapangan jumlahnya lumayan banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan detail. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan penerapan digitalisasi di Beri Kopi Cikutra, mencakup penggunaan QRIS, Google Maps, media sosial, POS, dan platform pemesanan *online*. Proses reduksi data dilakukan dengan bantuan NVivo melalui fitur *Codes* untuk mengkodekan dan mengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian, serta fitur *Coding Stripes* untuk memantau ketercukupan pengkodean secara menyeluruh.

3. *Data display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan

tindakan. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif deskriptif yang menggambarkan penerapan digitalisasi di Beri Kopi Cikutra secara sistematis.

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data, dimana peneliti mulai mencari makna dari data yang telah dikumpulkan, mencatat keteraturan, pola-pola, dan penjelasan yang ditemukan. Kesimpulan kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara meninjau ulang catatan lapangan serta mendiskusikan temuan.

3.6 Uji keabsahan data

Menurut (Sugiyono, 2023:364), Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar valid, reliabel dan dapat dipercaya. Terdapat empat teknik pengujian keabsahan data yaitu sebagai berikut:

3.6.1 *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil dari penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check* (Sugiyono, 2023: 365). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek dan membandingkan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda melalui wawancara.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari dua sumber utama yaitu pengelola dan karyawan Beri Kopi Cikutra. Data yang diperoleh dari pengelola sebagai informan kunci dibandingkan dengan data yang diperoleh dari karyawan sebagai informan pendukung untuk menemukan konsistensi maupun perbedaan perspektif mengenai penerapan digitalisasi yang mencakup penggunaan QRIS, Google Maps, media sosial, POS, dan platform pemesanan *online*. Apabila terdapat perbedaan informasi antar sumber, peneliti melakukan konfirmasi ulang kepada informan yang bersangkutan hingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipercaya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dikonfirmasi kebenarannya dengan data hasil observasi langsung di lapangan dan data hasil dokumentasi. Sebagai contoh, informasi yang disampaikan oleh pengelola mengenai penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran diverifikasi dengan hasil observasi langsung terhadap proses transaksi di Beri Kopi Cikutra serta didukung oleh dokumentasi berupa tangkapan layar penggunaan QRIS. Dengan demikian, apabila ketiga teknik tersebut menghasilkan data yang konsisten, maka data dapat dinyatakan kredibel dan valid.

3.6.2 *Transferability* (Uji Keteralihan)

Transferability (keteralihan) dalam penelitian kualitatif merupakan derajat keterpakaian atau kemungkinan hasil penelitian dapat diterapkan pada situasi lain

yang memiliki karakteristik serupa. *Transferability* berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat digunakan di tempat, kondisi, dan subjek yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, *transferability* setara dengan validitas eksternal, yaitu menunjukkan tingkat ketepatan hasil penelitian untuk diterapkan pada populasi atau konteks lain yang memiliki kesamaan karakteristik dengan objek penelitian (Sugiyono, 2023:372).

3.6.3 Dependability

Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/replikasi proses penelitian tersebut (Sugiyono, 2023:372). Dalam penelitian ini Uji *Dependability* dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berjalan secara konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6.4 Confirmability

Penelitian kualitatif itu bersifat subyektif, oleh karena itu supaya menjadi lebih obyektif, maka diperlukan uji obyektivitas atau yang disebut uji *Confirmability*. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada (Sugiyono, 2023:373).

3.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berada di Beri Kopi Cikutra, Jl. Pahlawan No.56, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124. Lokasi ini dipilih dengan sengaja dengan pertimbangan karena perkembangan *Coffee Shop* di Bandung terus meningkat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada minggu ke-4 bulan Februari sampai dengan minggu ke-4 bulan Agustus 2026, dengan tahapan kegiatan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 3 Waktu Penelitian

No	Keterangan	Tahun 2026																											
		Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Agst			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Tahap Persiapan																													
1	Studi Pendahuluan																												
2	Studi Kepustakaan																												
3	Pengajuan Judul																												
4	Penyusunan Usulan Penelitian																												
5	Seminar Usulan Penelitian																												
Tahap Penelitian																													
1	Pengumpulan Data																												
	a. Observasi																												
	b. Wawancara																												
	c. Dokumentasi																												
2	Pengolahan Data																												
3	Analisis Data																												
Tahap Penyusunan																													
1	Pembuatan Laporan																												
2	Perbaikan Laporan																												
3	Sidang Skripsi																												

Sumber : Data diolah peneliti, 2026