

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menurut N. Abererombie (2010:32) bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tidak memerlukan kuantifikasi, atau karena gejala-gejala tersebut tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat, sedangkan menurut Nasution (2003: 5) penelitian kualitatif pada hakekatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami Bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2013: 19) adalah proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah.

Menurut Sugiyono yang dikutip pada bukunya yang berjudul “Memahami Penelitian Kualitatif”, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2009:1).

Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2013: 150).

Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2009: 2).

3.2 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif

Menurut Jalaluddin Rakhmat, metode deskriptif kualitatif sangat beragam untuk melahirkan teori-teori tentative. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif kualitatif dengan metode-metode yang lainnya yaitu: “Metode deskriptif kualitatif” mencari teori bukan menguji teori, hypothesisgenerating, bukan hypothesis testing, dan heuristic, bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif ialah menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku obeservasi (instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi *variable*. (Rakhmat, 2011: 24).

Metode deskriptif kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut Seltiz, Wrightsman, dan Cook (dalam Rakhmat, 2011: 25) sebagai penelitian yang *insightmulating*, yakni: “Peneliti terjun ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Ia tidak bermaksud menguji teori sehingga perspektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus-menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. Hipotesis tidak datang sebelum penelitian, tetapi baru muncul dalam penelitian. (Rakhmat, 2011: 25).

Kendati Rakhmat menyebutnya tetap metode deskriptif, peneliti lebih cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif kualitatif karena dari uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrumen kunci penelitian seperti halnya dalam penelitian kualitatif. (di adaptasi dari Rakhmat, 2011: 25-26).

Menurut Creswell (2013: 60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektual dan tidak berlandaskan apapun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, untuk itu bukti yang harus di bangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.

3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukur tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam dilokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kualitas dari suatu persoalan.
5. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan dilakukan dengan strategis purposive, dimana strategi purposive menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. karyawan dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti tentang Komunikasi Pelayanan pada *Special Event* Ulang Tahun di *Outlet* Burger King

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3.2.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi pelayanan pada *special event* Studi deskriptif kualitatif pada *event* ulang tahun di *outlet* Burger King. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi lapangan (*fleksibel*) dan ini hanya digunakan sebagai *guidance*.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik pembicaraan yang dibahas mengenai komunikasi pelayanan pada *special event* di Burger King untuk mendapatkan kemudahan informasi dan efektivitas komunikasi kepada informan.
2. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.3.2.2 Teknik Observasi Lapangan

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahaskan yang tidak didapat hanya dari wawancara. Seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2013: 163), pengamatan berperan serta adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara partisipasi dan observasi langsung sekaligus dengan informan.

Melalui teknik observasi lapangan ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam komunikasi pelayanan pada *special event* yang dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan di *Outlet* Burger King untuk dapat mengetahui secara pasti logika subjektif seperti apakah komunikasi pelayanan yang diberikan *manager* atau *crew* kepada pelanggan yang menggunakan fasilitas *special event* di *Outlet* Burger King. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas dibelakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu dalam komunikasi pelayanan pada *special event* yang dilakukan di *Outlet* Burger King Buah Batu tersebut. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang saat *manager* atau *crew* berkomunikasi dengan pelanggan, peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

3.3.2.3 Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan informan guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan nama-nama karyawan Burger King yang dijadikan sebagai informasi kunci.
2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa karyawan untuk menjadi informan penelitian.

3. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik pembicaraan yang dibahas mengenai komunikasi pelayanan pada *special event* ulang tahun di Burger King untuk mendapatkan kemudahan informasi dan efektivitas komunikasi kepada informan.
4. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pengaturan data yang diorganisasikan dalam suatu bentuk atau kategori. Data yang diperoleh dari lapangan akan dianalisis secara kualitatif.

Analisis data merupakan pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya. Artinya, “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti”. (Gunawan, 2013: 210).

Sementara itu, Bogdan & Biklen menyatakan bahwa “analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan”. (Gunawan, 2013: 210)

3.5 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksud saya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan laporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.
2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.

3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2013: 248) merupakan upaya “mengorganisasikan data, memilah-memilih menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi. Dalam hal ini peneliti dibantu oleh tim dosen pembimbing.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data

lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran customer di Burger King.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

- a. Triangulasi Data

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang

dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

b. Triangulasi Metode

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga merupakan atau bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan teori komunikasi pelayanan, juga pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah komunikasi pelayanan pada *special event* sebagai studi deskriptif kualitatif pada *event* ulang tahun di *Outlet* Burger King.

2. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain dan untuk proyek-proyek yang berbeda.

3.8 Informan

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi, kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu (Basrowi dan Suwandi, 2010: 196).

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data

dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu:

1. Data Informan
 - a. Profil informan
 - b. Usia informan
 - c. Jenis kelamin informan
 - d. Jabatan
2. Keterlibatan pada *Special Event* di *Outlet* Burger King Buah Batu
3. Konfirmasi pada pelanggan atau pengguna jasa *Special Event* di *Outlet* Burger King Buah Batu

Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara Induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif.

3.8.1 Akses Informan

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses terhadap informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti dengan meminta izin dan membuat janji dengan *Store Manager* Burger King Buah Batu dan kepada karyawannya untuk mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan pada *special event* ulang tahun di Burger King.

Kuswarno (2013: 61) mengemukakan bahwa akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja dilokasi penelitian.

3.8.2 Rapport Informan

Hal yang terpenting dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik dengan informan. Karena peneliti deskriptif kualitatif tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang cepat dalam hitungan jam sesuai dengan berapa lama meneliti tentang komunikasi pelayanan terhadap *special event*.

Boleh jadi untuk satu informan memerlukan wawancara lebih dari sekali, sehingga sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan informan demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat *e-mail*. Salah satu cara menjaga hubungan baik ini, adalah dengan mengirimkan surat melalui email kepada informan, meminta informasi untuk kelengkapan data ini bisa dilakukan setelah wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan, misalnya mengucapkan terimakasih untuk kesediaannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya, apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. (Kuswarno, 2013: 61).

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan dalam bentuk

skripsi, diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data, oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesedian mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2013: 61-62).

Dalam upaya membangun hubungan baik dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai

3.8.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan sebagai karyawan atau atasan Burger King. Narasumber yang telah terjaring berdasarkan kriteria yang ditetapkan, profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Informan 1

Okqe Pratama adalah seorang kepala rumah tangga sekaligus orang yang menjabat sebagai *Store Manager* yang baru satu tahun lebih di Burger King Buah Batu, beliau lahir di Jakarta, 28 Oktober 1992. Sebelum menjabat sebagai *Store*

Manager beliau pernah merasakan yang namanya jadi *crew*, *Assisten Manager 3*, *Assisten Manager 2* sampe akhirnya, dengan kerja kerasnya sekarang beliau bisa mencapai *Store Manager* di Burger King Buah Batu.

Okqe selaku *Store Manager* ini yang merupakan kunci utama untuk menggali informasi selengkap mungkin informasi yang diperlukan terhadap fokus penelitian ini, yaitu Komunikasi Pelayanan pada *Special Event*.

Informan 2

Rizka Fitriyani yang biasa dipanggil rizka ini adalah seorang *assisten manager 2* di Burger King Buah Batu. Dan lahir di Bandung tanggal 24 Maret 1993. Beliau menjabat sebagai *assisten manager* sekaligus memegang bagian LSM, beliau sudah menjabat sebagai *assisten manager* selama 2 tahun lebih.

Rizka Fitriyani selaku *Manager* bagian LSM ini yang merupakan kunci utama untuk menggali informasi selengkap mungkin informasi yang diperlukan terhadap fokus penelitian ini, yaitu Komunikasi Pelayanan pada *Special Event*.

Informan 3

Wulan Novianti adalah seorang *crew full time* di Burger King Buah Batu. Ia lahir di Bandung, 27 November 1995. Sebelum kerja di Burger King ia pernah kerja di BreadTalk di Festivalcitylink selama 1 tahun. Dan akhirnya ia memutuskan untuk kerja di Burger King sebagai *crew fulltime* yang kurang lebih sudah 3 tahun. Ia juga ditugaskan untuk *menghandle event* yang ada di Burger King.

Wulan Novitasari selaku *Crew Fulltime* ini yang merupakan orang terdepan atau orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan untuk menggali informasi selengkap mungkin informasi yang diperlukan terhadap fokus penelitian ini, yaitu Komunikasi Pelayanan pada *Special Event*.

Informan 4

Egita Pratiwi Mantili yang suka dipanggil egit. Ia adalah seorang *crew parttime* di Burger King Buah Batu. Ia lahir di Bandung, 17 Agustus 1998. Sebelum kerja di Burger King ia pernah kerja di Ny. Liem sebagai administrasi piutang. Dan akhirnya ia memutuskan untuk kerja di Burger King sebagai *crew parttime* yang kurang lebih sudah 2 setengah tahun. Ia juga ditugaskan untuk membantu *menghandle* segala *event* yang ada di Burger King.

Egita selaku *Partime ini* yang merupakan orang terdepan atau orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan untuk menggali informasi selengkap mungkin informasi yang diperlukan terhadap fokus penelitian ini, yaitu Komunikasi Pelayanan pada *Special Event*.

Informan 5

Shazwina adalah seorang ibu rumah tangga yang memiliki 2 seorang anak. Beliau lahir di Bandung, 25 Desember 1975. Beliau adalah *costumer* setia Burger King, beliau sudah menjadi *costumer* Burger King selama 2 Tahun.

Shazwina selaku pelanggan yang langsung merasakan dampak dari Komunikasi Pelayanan yang diberikan pihak Burger King Buah Batu itu sendiri.

Tabel 3.1 Profil Informan

No.	Nama informan	Keterangan
1.	Okqe Pratama	Informan 1
2.	Rizka Fitriyani	Informan 2
3.	Wulan Novianti	Informan 3
4.	Egita Pratiwi	Informan 4
5.	Shazwina	Informan 5
Jumlah		5 Informan

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

3.8.4 Rekapitulasi Data Informan

Berdasarkan data yang didapat terhadap informan, guna memudahkan dalam identitas informan, peneliti merekapitulasi data informan yaitu berdasarkan nama informan, usia informan, jenis kelamin informan, status pekerjaan informan, berikut ini:

3.8.4.1 Usia Informan

Data pelanggan PT. Sari Burger Indonesia atau Burger King Buah Batu Bandung berdasarkan usia informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1.	28 Tahun	1 Orang
2.	27 Tahun	1 Orang
3.	25 Tahun	1 Orang
4.	22 Tahun	1 Orang
5.	45 Tahun	1 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data tersebut bahwa informan yang berusia 28 tahun sebanyak 1 orang, usia 27 tahun sebanyak 1 orang, usia 25 sebanyak 1 orang, usia 22 tahun sebanyak 1 orang dan usia 45 tahun sebanyak 1 orang.

3.8.4.2 Jenis Kelamin Informan

Data pelanggan PT. Sari Burger Indonesia atau Burger King Buah Batu Bandung berdasarkan jenis kelamin informan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	1 Orang

2.	Perempuan	4 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data informan pada jenis kelamin di atas, diketahui bahwa yang dijadikan informan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 1 orang dan perempuan sebanyak 4 orang.

3.8.4.3 Jabatan Informan

Data pelanggan PT. Sari Burger Indonesia atau Burger King Buah Batu Bandung berdasarkan jenis pekerjaan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Status Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Store Manager	1 Orang
2.	Assisten Manager 3	1 Orang
3.	Crew Fulltime	1 Orang
4.	Crew Partime	1 Orang
4.	Pelanggan	1 Orang
Jumlah Total		5 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data informan pada status pekerjaan diatas, diketahui bahwa terdapat 1 orang informan sebagai *Store Manager*, 1 orang informan sebagai

Assisten Manager, 1 orang informan sebagai *Crew Fulltime*, 1 orang informan sebagai *Partime*, 1 orang informan sebagai Pelanggan.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti adalah di Burger King Buah Batu. Penelitian ini difokuskan pada karyawan dan selaku *Manager* Burger King Buah Batu Bandung. Burger King ini restoran pertama yang dinamai dengan Insta Burger King dan dibuka pada tahun 1954 di Miami oleh James Mc Lamore dan David Edgerton, keduanya adalah alumni dari Cornell University School of Hotel Administration. Burger King adalah restoran cepat saji yang berasal dari Miami, Florida, Amerika Serikat didirikan pada tahun 1954. Burger King masuk ke Indonesia pada tahun 1980-an, namun sempat tutup selama beberapa tahun. Burger King mulai beroperasi lagi di Indonesia pada bulan April tahun 2007 dengan *store* pertamanya di Mall Senayan City, Jakarta, dipegang oleh PT. Mitra Adiperkasa Tbk. Hingga saat ini, Burger King telah membuka cabang di kota-kota besar lainnya di Indonesia, seperti Surabaya, Bali, Lombok, termasuk di kota Bandung. Untuk Burger King Buah Batu sendiri, dibuka pada bulan November 2017 ditempat yang dulunya adalah bengkel yang terbengkalai dan sekarang sudah menjadi Burger King, yang terletak di di jalan Buah Batu no. 165 Bandung. Burger King Buah Batu ini memiliki dua area makan, yang diantaranya adalah ruang makan *indoor* dan *outdoor*, serta memiliki beberapa fasilitas gedung diantaranya tempat *parking* yang cukup luas, mushola, kamar mandi, dan fasilitas yang lainnya adalah dengan

tersedianya wifi gratis, tempat bermain anak dan juga mesin yang dimana *customer* tidak perlu antre dikasir untuk memesan makanan, dan untuk pembayarannya sendiri hanya bisa menggunakan debit atau kredit, dan mesin tersebut baru ada di Burger King Buah Batu, selain itu Burger King Buah Batu juga melayani pesanan *drive thru* atau yang biasa disebut memesan makanan tanpa harus turun dari mobil. Dan Burger King Buah Batu sendiri memiliki total pegawai sebanyak 49 orang sudah termasuk 8 manager dan 41 orang sebagai *crew* (*crew, trainer, leader*).

Logo Burger King



Gambar Logo Burger King

Sumber: Data Perusahaan Burger King 2018

Keterangan Logo Burger King

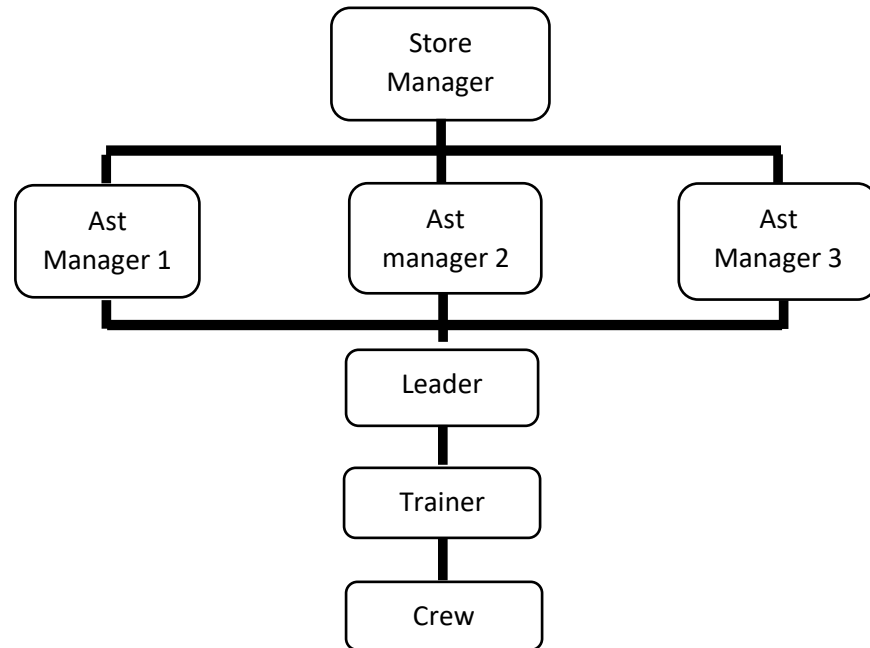
Burger King mengilustrasikan gambaran menggoda dan berbuih dari rantai makanan cepat saji, cocok untuk budaya makanan cepat saji dikalangan pemuda. Warna-warna hidup yang digunakan cukup untuk menarik orang.

1. Bentuk logo Burger King Logo Burger King datang sebagai sebuah lingkaran miring dengan belahan sanggul dikedua sisi logo dan *font* yang muncul ditengah, bersama dengan pusaran menggarisbawahi rancangan lengkap. Ini benar-benar mencerminkan sifat dinamis dari rantai makanan.
2. Warna logo Burger King Ketiga warna yang digunakan di logo Burger King berwarna merah, kuning dan biru. Keindahan dari tiga warna primer bentuk motif yang *eye catching* cukup untuk menarik semua kelompok umur.
3. Font logo Burger King Font dari logo Burger King adalah salah satu yang sederhana sekalipun. Berwarna merah, topi terkunci digabungkan dengan bentuk, logo sangat menonjol serta menarik.

Struktur Organisasi Burger King Buah Batu

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan.

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Burger King Buah Batu



Sumber : Burger King Buah Batu 2020

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 6 (enam) bulan yaitu mulai dari bulan Desember 2019 sampai dengan July 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.9.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	JADWAL KEGIATAN PENELITIAN 2019-2020										
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
1.	Observasi Awal											
2	Penyusunan Usulan Penelitian Skripsi											
3	Bimbingan Usulan Penelitian Skripsi											
4	Sidang Usulan Penelitian Skripsi											
5	Perbaikan Usulan Penelitian Skripsi											
6	Pelaksanaan Penelitian											
7	Analisis Data											
8	Penulisan Laporan											
9	Konsultasi											
10	Seminar Draf Skripsi											
11	Sidang Skripsi											
12	Perbaikan Skripsi											

Sumber : Data Hasil Penelitian 2020