

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. Tempat Penelitian

Nama Perusahaan : *Dough Lab Artisanal Cookies*
(PT Manis Biru Indonesia)

Alamat Lengkap : Plaza Senayan - Jl. Asia Afrika, RT.1/RW.3,
Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota
Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 10270, Indonesia.

2. Profil Singkat Tempat Penelitian

Dough Lab memulai dengan sangat sederhana, dimulai di dapur pendiri kami, Ibu Hana Makarim, pada bulan Desember 2017. Dari sana, merek ini dengan cepat berkembang menjadi dapur profesional yang membuat olesan kue kering buatan tangan yang lezat dengan hanya menggunakan bahan-bahan alami dan berkualitas tinggi. *Dough Lab* memiliki toko pertamanya di Senopati, Kebayoran Baru, pada tahun 2019.

Dough Lab sekarang memiliki 20 lokasi di Jakarta, Tangerang, Depok, Bekasi, dan Surabaya. Selain kue-kue premium yang dipanggang secara artisanal, kami menawarkan berbagai macam minuman yang cocok untuk dipadukan dengan kopi, serta berbagai jenis es krim yang lembut disajikan dengan kue

"*Cookies personalities*" adalah ciri khas *Dough Lab*. Ibu Hana telah menginspirasi banyak wanita yang kuat dan unik sepanjang hidupnya. Kekuatan kue *Dough Lab* adalah penghargaan untuk wanita dalam hidupnya. The OG, karakter kue *chocolate chip* seukuran satu gigitan Ibu Hana yang pertama, adalah karakter wanita klasik yang menyenangkan. *The Flower Child*, kue vegan yang diisi dengan potongan cokelat hitam, adalah kue favorit lainnya.

Itu melambangkan seseorang yang penuh kasih sayang dan harapan. Selain *The Og* dan *The Flower Child*, ada menu *Cookies* lainnya yaitu : *The Diva, The Monster, The Duchess, The Bff, The Gold Digger, The Nationalist, The Cranberry, Funfetti Cookies, The Bride, The New Yorker, Scoth Bae, Cookies Dough Cookies, The Macadamia Crunch, Mummy Cookies, Hot Date, Pecan Pie, Carrot Chesse Cake, Cupcake*, dan varian *sundae series Cookies* yang tersedia saat *weekend*, yaitu *The Duchess Sundae, The Monster Sundae, The Og Sundae, dan The Gold Digger Sundae* adapun perbedaan dari *series sundae* ini adalah , varian *Cookies* ini di tambah eskrim di atas nya saat di hidangkan.

Komitmen kuat Ibu Hana untuk menggunakan hanya bahan-bahan berkualitas tinggi menggerakkan *Dough Lab*. Ibu Hana dan timnya sangat bangga menciptakan kepribadian untuk setiap kue seperti halnya mereka membuatnya sendiri.

Dough Lab sendiri memiliki visi yaitu “*To Make And Serves The Best Cookies In The World With Love*” yang artinya “Untuk Membuat dan Menyediakan Kue Terbaik di Dunia Dengan Penuh Kasih Sayang”.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian di lakukan pada bulan April – Juni 2024 dengan membuat rencana dan tahapan penelitian, Hal ini dimaksudkan agar penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik dan tepat waktu. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu tentang peran divisi *baker* dalam mempengaruhi minat beli konsumen di *Dough Lab Plaza Senayan*.

B. Rencana Dan Tahapan Penelitian

Penelitian ini memiliki judul “ Peran Divisi *Baker* Dalam Menjaga Kualitas Citra Merek Untuk Menarik Minat Beli Konsumen Di *Dough Lab Plaza Senayan* ”

Berikut merupakan tabel kegiatan penyusunan rencana serta langkah-langkah dari tahapan penelitian:

Tabel 3.1 Rencana Dan Tahapan Penelitian

No	Rencana Kegiatan	2024				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Perencanaan					
2.	Penyusunan Proposal					
3.	Seminar Proposal					
4.	Pengumpulan Data					
5.	Analisa dan Pembahasan					
6.	Dokumentasi					
7.	Penyusunan Laporan Tugas Akhir					

Sumber : Di olah Penulis, 2024

Adapun beberapa keterangan tabel di atas adalah :

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahapan pertama pada saat melaksanakan penelitian. Dalam tahap ini peneliti akan melakukan perencanaan terlebih dulu yang nantinya akan menjadi sebuah proposal dan kemudian akan dilanjutkan pada tugas akhir.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahapan yang mana peneliti akan menerapkan dan melakukan pengumpulan data dari metode yang telah peneliti pilih.

3. Tahap Analisa dan Pembahasan

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan analisa serta membahas keseluruhan data yang telah peneliti peroleh.

4. Tahap Dokumentasi

Tahap dokumentasi ini berisi tentang dokumentasi peneliti kumpulkan selama penelitian ini dilakukan.

5. Tahap Kesimpulan dan Saran

Di tahap ini akan diisi dengan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan, serta pada tahapan ini peneliti juga akan menuliskan saran yang dapat diterapkan di masa mendatang.

C. Data Penelitian

1. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

(Sugiyono, 2018) berpendapat bahwa data primer adalah jenis sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber asli atau tempat di mana penelitian objek tersebut dilaksanakan. Peneliti mengumpulkan data primer melalui hasil dari sesi wawancara dengan informan yang berbicara mengenai topik penelitian.

b. Data Sekunder

(Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa data sekunder adalah informasi yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen tertulis. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk melengkapi dan memperkaya informasi yang didapat dari data primer. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup informasi tambahan dari berbagai sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian, seperti buku, skripsi, jurnal, situs web, undang-undang, dan sumber data lainnya. Penulis bisa mendapatkan data sekunder melalui dengan cara melakukan permohonan ijin dengan tujuan meminjam bukti-bukti catatan perusahaan dan buku buku yang relevan dengan judul penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang dikumpulkan dengan lebih mengutamakan bentuk kalimat atau gambar dibandingkan dengan angka-angka. Data tersebut dapat berupa transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan fotografi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara, dimana peneliti akan bertemu narasumber secara langsung untuk merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan peneliti, baik itu pertanyaan tertulis maupun lisan.

2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi dan wawancara pada pihak terkait. Data tersebut kemudian akan dikaji dari segi kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weaknesses*) internal organisasi, serta peluang (*opportunities*) dan ancaman atau tantangan (*threats*) menggunakan metode analisis SWOT.

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam konteks alami (*natural setting*), menggunakan sumber data primer, dan teknik pengumpulan data utamanya meliputi observasi partisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*), dokumentasi, dan kombinasi dari ketiganya (triangulasi) (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini memanfaatkan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki ciri khasnya sendiri jika dibandingkan dengan teknik-teknik lainnya. Proses observasi tidak hanya terfokus kepada perilaku manusia, namun juga mencakup objek alam lainnya. Melalui observasi, peneliti bisa menafsirkan perilaku dan mencari pemahaman yang lebih dalam tentang makna di balik perilaku tersebut. Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara berkunjung langsung ke tempat penelitian untuk melihat dan mengamati keadaan *Dough Lab Artisanal Cookies*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan melakukan percakapan langsung yang melibatkan peneliti dan narasumber yang ditentukan.

Berikut daftar pertanyaan yang telah disusun oleh penulis menggunakan metode analisis SWOT dan menggunakan indikator

dari teori pada penelitian yang akan digunakan sebagai bahan wawancara dengan informan yang telah ditentukan:

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan bukti dari pencatatan sumber-sumber informasi tertentu. Informasi dapat terdiri dari karangan atau tulisan seperti; koran, dokumen, jurnal, buku, arsip-arsip penelitian, artikel, dan lainlain.

Meleong dalam Metodologi Penelitian Kualitatif (2021), mengidentifikasikan triangulasi sebagai salah satu Teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain. Hal ini dilakukan untuk mengecek atau membandingkan data tersebut. (Iskandar , 2022).

Triangulasi ialah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. (Purnomo , 2021) . Menurut Denzim dalam Pola dan Perubahan Metakognisi Dalam Pemecahan Masalah Matematis (2021) berpendapat bahwa terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik yang memanfaatkan; penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Lincoln dan Guba dalam Analisis Sosiologis Perubahan Pola Pembagian Warisan Sebagai Modal Usaha Pada Masyarakat Minang di Kota Medan dan Kota Padang (2021), memaknai triangulasi sebagai suatu Upaya verifikasi temuan dengan mengecek kebenarannya dari berbagai sumber. (Tarigan & Naldo , 2021) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu.

Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim penelitian lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Murdiyanto, 2020)

1) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain

triangulasi sumber data dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber data yang berbeda. Pengumpulan data dilakukan dengan menggali kebenaran informan tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Contohnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi partisipan (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang kemudian akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. (Alfansyur & Mariyani , 2020)

2) Triangulasi Metode

Menurut Patton dalam Pola dan Perubahan Metakognisi Dalam Pemecahan Masalah Matematis (Purnomo , 2021) meyakini bahwa terdapat dua strategi yaitu pengecekan Tingkat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa Teknik pengumpulan data dan pengecekan Tingkat kepercayaan beberapa sumber data dengan menggunakan metode yang sama.

3) Triangulasi Teori

Lincoln dan Guba dalam Pola dan Perubahan Metakognisi Dalam Pemecahan Masalah Matematis berpendapat bahwa, berdasarkan anggapan dan fakta bahwa fakta tidak dapat diperiksa tingkat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Sedangkan menurut Patton dalam buku yang sama menyatakan, triangulasi dengan teori dapat dilakukan dengan cara penjelasan banding (*rival explanation*). (Purnomo , 2021).

4) Triangulasi Peneliti

Triangulasi peneliti dilakukan menggunakan cara dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lain untuk melakukan pengecekan kembali tingkat kepercayaan data. Setiap keterbatasan untuk pengamat Tunggal dapat ditutupi oleh pengamat lain.

Beberapa peneliti dapat memberikan berbagai perspektif, latar belakang, dan karakteristik alternatif (Alfansyur & Mariyani, 2020).

3. Populasi dan Sampel

Menurut Creswell pada Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, populasi dalam penelitian kualitatif adalah “individu atau kelompok yang memiliki pengalaman atau perspektif yang relevan dengan topik penelitian dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi peneliti (Muslimin, Majid, & Effendi, Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, 2023). Pada penelitian ini populasinya adalah *baker Dough Lab Artisanal Cookies* Plaza Senayan

Menurut Sugiyono dalam buku Metodologi Penelitian Sosial, dalam penelitian kualitatif, istilah “sampel” digantikan dengan istilah-istilah seperti narasumber, partisipan, informan, tokoh, atau lainnya yang sesuai dengan konteks penelitian. Ini mencerminkan perbedaan pendekatan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. (Sundari & Respatiningtias, 2020).

Maka dari itu penulis mengambil metode dengan menggunakan metode observasi dan wawancara dengan menggunakan teknik *random sampling*. Sampel pada penelitian ini yaitu 2 *baker* dari total 5 *baker* yang ada di *Dough Lab Artisanal Cookies* Plaza Senayan, lalu 1 orang *District Manager*, 3 orang konsumen yang diambil secara acak saat observasi di lapangan.

4. Metode Analisis: SWOT

Teknik analisis data merupakan proses menganalisa data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Pada penelitian ini, penulis berfokus pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dengan tujuan menggambarkan sifat atau keadaan objek yang menjadi sumber penelitian. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif dan menggunakan metode SWOT dan triangulasi data dengan wawancara dan observasi

sebagai alat bantu bagi peneliti untuk melakukan investigasi terhadap suatu fenomena atau kenyataan. Sedangkan analisis SWOT dan triangulasi data bertujuan untuk menghasilkan aspirasi dan hasil di waktu mendatang, dengan menggunakan kekuatan atau kelebihan dan peluang yang dimiliki objek penelitian. Peneliti juga akan melakukan observasi ke objek penelitian secara langsung, dan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang dapat membantu mendeskripsikan jawaban dari penelitian yang sedang diteliti.

Analisis SWOT ialah salah satu strategi yang berasal dari Harvard policy model dan kemudian dikembangkan di Harvard business school. Analisis SWOT merupakan singkatan dari 4 komponen yaitu, *strength* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman). Banyak ahli yang mengatakan bahwa analisis SWOT adalah sebuah perencanaan strategis klasik yang memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik untuk menentukan sebuah strategi. Analisis SWOT biasanya diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah hal-hal yang memengaruhi ke empat faktornya Formulasi, Implementasi dan Pengendalian SWOT adalah singkatan dari kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*weakness*) intern perusahaan serta peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threat*) dalam lingkungan yang dihadapi perusahaan.

Analisis SWOT merupakan analisa sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan strategi yang merepresentasikan kecocokan paling baik di antara yang lainnya. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan memaksimalkan kekuatan dan peluang meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila dilakukan dengan tepat, asumsi sederhana ini memiliki dampak yang sangat besar atas keberhasilan suatu rancangan strategi. (Hamali, 2016)

Analisa ini secara logis dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan berkaitan dengan visi dan misi serta tujuan sebuah perusahaan. Sehingga nantinya, analisis SWOT dapat digunakan sebagai alat analisis yang efektif untuk menganalisis

faktor- faktor yang mempengaruhi perusahaan, sebagai proses pengambilan keputusan untuk menentukan strategi.

Pada analisis SWOT terdapat empat elemen atau unsur antara lain; kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Di bawah ini merupakan pengertian dari masing-masing elemen analisis SWOT ;

a. *Strenght* (Kekuatan)

Kekuatan berasal dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia dari sebuah perusahaan. Kekuatan bisa juga terkandung dari sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan, hubungan pembeli dan pemasok serta faktor- faktor lain. Faktor- faktor kekuatan yang dimiliki perusahaan atau organisasi ialah kompetensi khusus yang ada dalam organisasi yang berdampak pada kepemilikan keunggulan komparatif oleh sebuah usaha pada pasaran. Dapat dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih bernilai dari pada pesaing dalam memenuhi kebutuhan pasar yang telah direncanakan akan dilayani oleh satuan perusahaan yang bersangkutan.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan memiliki arti keterbatasan atau kekurangan pada satu atau lebih sumber daya atau kapabilitas suatu perusahaan terhadap pesaingnya, yang menjadi kendala dalam memenuhi kebutuhan pasar secara efektif. pada praktek keterbatasan serta kelemahan-kelemahan tersebut dapat terlihat pada sarana serta prasarana yang dimiliki atau tak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh konsumen atau calon pengguna serta tingkat perolehan keuntungan yang kurang maksimal.

c. *Opportunity* (Peluang)

Peluang merupakan sebuah situasi penting yang menguntungkan pada suatu perusahaan. Identifikasi terhadap

segmen pasar yg sebelumnya terlewatkan, perubahan pada kondisi persaingan atau regulasi, perkembangan teknologi, dan membaiknya hubungan menggunakan pembeli atau pemasok dapat sebagai peluang bagi perusahaan.

d. *Treat* (Ancaman)

Ancaman memiliki arti sebuah situasi penting yang tidak menguntungkan pada suatu perusahaan. Ancaman artinya dapat berupa penghalang utama bagi perusahaan untuk mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lambat, meningkatnya kekuatan tawar-menawar dari pembeli atau pemasok utama, perkembangan teknologi, serta perubahan peraturan, dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan perusahaan.

Berikut merupakan tabel dari matriks SWOT yang terbagi menjadi empat elemen, yaitu:

Gambar 3.2 Matriks SWOT

	<i>Strength (S)</i> Daftar Kekuatan / Kelebihan Yang di Miliki	<i>Weakness (W)</i> Daftar Kekurangan / Kelemahan Yang di Miliki.
<i>Opportunities (O)</i> Daftar Semua Peluang Yang Dapat di Identifikasi.	<i>Strategi (S-O)</i> Gunakan Semua Kekuatan Yang di Miliki Untuk Memanfaatkan Peluang	<i>Strategi (W-O)</i> Atasi Semua Kelemahan Dengan Memanfaatkan Semua Peluang Yang Ada
<i>Threats (T)</i> Daftar Semua Ancaman Yang Dapat Teridentifikasi	<i>Strategi (S-T)</i> Gunakan Semua Kekuatan Untuk Menghindari Semua Ancaman	<i>Strategi (W-T)</i> Tekan Semua Kelemahan Dan Cegah Semua Ancaman

Sumber : (Chairunissa, 2022)

5. *Matriks Internal Factor Evaluation (IFE) & Matrik Eksternal Factor Evaluation (EFE)*

Menurut (Theresia & Alamsyah, 2023) *Matrix Internal Factor Evaluation (IFE)* dapat menganalisis faktor yang mempengaruhi lingkungan internal. Matriks IFE merupakan alat formulasi strategi yang ringkas dan mengevaluasi kekuatan dan kelemahan utama dalam area fungsional bisnis, dan juga menjadi dasar untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan antara area-area tersebut. Sedangkan *Matrix External Factor Evaluation (EFE)* membagi 2 kunci faktor, yaitu peluang dan ancaman. Dalam matriks ini, menyediakan tempat untuk pembuat strategi dalam merangkum dan juga mengevaluasi informasi-informasi mengenai lingkungan eksternal perusahaan.

Matriks SWOT, atau Matriks Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman, merupakan sebuah alat penting yang digunakan oleh manajer untuk membantu dalam pengembangan empat jenis strategi, yakni Strategi Kekuatan-Peluang (SO), Strategi Kelemahan-Peluang (WO), Strategi Kekuatan-Ancaman (ST), dan Strategi Kelemahan-Ancaman (WT). Menurut Fred R. David (2016) yang dikutip dalam Khayrani (2022), matriks ini digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan atau organisasi. Data eksternal dikumpulkan untuk menganalisis peluang dan ancaman yang ada. Menurut penjelasan Fred R. David (2016) yang dikutip dalam Khayrani (2023), matriks IFE berguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal perusahaan yang terkait dengan kekuatan dan kelemahan yang dianggap signifikan.