

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan serta mengkaji lebih dalam tentang apa, mengapa, bagaimana, Peranan *Checker* Dan *Runner* Dalam Meningkatkan Kualitas Penyajian Makanan Pada *Restaurant* DION Senayan Park Jakarta. Untuk mendapatkan informasi terkait dengan judul maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan analisis NVivo dan analisis Naratif.

Penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi makna dan budaya dengan menggunakan data non-numerik seperti wawancara terbuka, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Peneliti membangun temuan dengan analisis induktif, menyusun tema dari potongan narasi, dan menghasilkan interpretasi yang kontekstual dan holistic (Ranah Research 2024). Sedangkan Menurut (Sa'diyah & Rafiuddin 2025) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga membangun teori baru berdasarkan makna yang ditemukan dalam data. Peneliti bertugas membentuk teori yang merefleksikan realitas sosial partisipan, memperkaya pemahaman sosial dan teori ilmiah

Analisis NVivo Menurut (Wikipedia 2025) adalah paket perangkat lunak analisis data kualitatif yang banyak digunakan di bidang ilmu sosial seperti antropologi, psikologi, komunikasi, dan manajemen. NVivo membantu peneliti untuk mengorganisir dan menganalisis data tidak terstruktur—seperti wawancara, survei terbuka, catatan lapangan, hingga konten media sosial dan artikel jurnal—dengan tingkat akurasi dan kemampuan visualisasi yang tinggi

Analisis naratif sebagai metode yang digunakan untuk menginterpretasi data dalam bentuk cerita atau narasi dari partisipan. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman struktur dan konten narasi yang disampaikan, dengan tujuan mengidentifikasi tema-tema penting dan pola yang menggambarkan pengalaman hidup individu secara mendalam (Populix. 2023). Sedangkan menurut (Patton 2020) menyoroti penggunaan NVivo dalam penelitian

pendidikan sebagai alat yang membantu para pendidik dan peneliti dalam memahami data kualitatif, seperti wawancara, survei terbuka, dan data observasi. Fitur NVivo memungkinkan analisis mendalam dan penyaringan data yang lebih efisien, sehingga membantu penelitian dalam memahami aspek kompleks dari konteks pendidikan.

Menurut (Dhuhri et al. 2021) analisis naratif merupakan klaster metode dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk menafsirkan teks atau visual dalam bentuk cerita. Fokus utamanya adalah bagaimana individu membingkai cerita hidup mereka secara kronologis, termasuk hubungan antara pengalaman pribadi dan konteks sosial mereka. Penelitian naratif biasanya digunakan ketika peneliti ingin membuat laporan naratif dari cerita individu. Penelitian naratif memiliki hubungan yang dekat antara peneliti dan partisipan. Hal ini dikarenakan partisipan memberikan informasi secara mendetail, dan peneliti mendengarkan serta melaporkan kembali cerita atau informasi tersebut. Sehingga partisipan merasa bahwa cerita atau informasi yang ia sampaikan penting dan bisa memiliki manfaat bagi orang lain. Peneliti dalam menuliskan cerita atau informasi dari partisipan menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti dapat menulis dalam bentuk sastra dan persuasive (Yusri, 2020).

B. Objek Penelitian

Menurut Subagyo (Safi'i, 2020) bahwa lokasi penelitian merupakan sarana yang sangat diperlukan untuk membantu menemukan fenomena yang menarik dan informasi yang valid. Menentukan lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam melakukan sebuah penelitian baik penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan di Dion Senayan Park berada di daerah Jl. Gerbang Pemuda No.3, RT.1/RW.003, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270.

C. Rencana dan Tahapan Penelitian

Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian

No	Rencana dan tahapan penelitian	2024			2025								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
1.	Pengajuan Judul												
2.	Penyusunan Proposal												
3.	Seminar Proposal												
4.	Pengumpulan Data												
5.	Pengolahan dan Analisis Data												
6.	Penyusunan Laporan Tugas Akhir												

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif dengan analisis NVivo dan naratif, pengumpulan data biasanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, analisis dokumen, dan pencatatan lapangan. Wawancara mendalam memungkinkan eksplorasi perspektif partisipan secara mendalam, sementara observasi partisipatif memberikan pemahaman kontekstual. Analisis dokumen, seperti catatan harian dan dokumen institusional, mendukung narasi penelitian dengan memperkaya perspektif data. Catatan lapangan juga penting dalam mencatat detail yang tidak tertangkap dalam rekaman, sehingga memberikan konteks tambahan untuk analisis naratif menggunakan NVivo.

Pertama, wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa *checker* dan *runner* di *Restaurant DION* untuk memperoleh kisah serta pengalaman pribadi mereka mengenai tugas sehari-hari dan kontribusi mereka terhadap kualitas penyajian makanan. Kedua, observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati

langsung kegiatan *checker* dan *runner* saat bertugas di jam sibuk restoran. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana mereka mengelola pesanan, berkomunikasi antar staf, dan menjaga standar kebersihan, yang semuanya berperan dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan.

Selain wawancara dan observasi, dokumentasi juga dilakukan sebagai data pendukung. Dokumen-dokumen seperti SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *checker* dan *runner* serta laporan kinerja. Terakhir, FGD dilakukan dengan melibatkan *checker*, *runner*, dan staf dapur untuk mendapatkan wawasan kolektif terkait tantangan, praktik terbaik, serta usulan perbaikan dalam meningkatkan kualitas penyajian. Melalui teknik-teknik pengumpulan data ini, penelitian akan memperoleh data naratif yang mendalam dan menyeluruh mengenai kontribusi *checker* dan *runner* dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di Restaurant DION Senayan Park.

1. Observasi

Menurut (Syafnidawaty 2020), observasi adalah metode pengumpulan data dengan mengamati langsung dan cermat suatu fenomena atau objek penelitian di lapangan. Metode ini dilakukan secara sistematis dan bertujuan menghasilkan data objektif yang dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan Menurut (Agrotek.id 2023), observasi adalah metode pengumpulan data ilmiah yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap fenomena, objek, atau perilaku untuk memperoleh informasi real-time yang mendetail dan akurat. Metode ini sering digunakan untuk memperkaya hasil data kualitatif seperti wawancara dan survei.

Sehingga observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan mengunjungi langsung Restaurant DION Senayan Park Jakarta untuk mengetahui serta mengamati lebih dalam mengenai peran *checker* dan *runner* dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan. Sedangkan menurut (Saldaña dan Omasta 2021), observasi partisipatif adalah teknik penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan pengamatan langsung di lapangan. Dalam konteks peran *checker* dan *runner*, observasi

partisipatif dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kedua posisi ini bekerja di lingkungan restoran atau kafe, serta interaksi mereka dengan staf lainnya. Data yang dihasilkan dari observasi ini dapat diinput ke dalam NVivo untuk menghasilkan kode dan kategori yang mewakili fungsi, tantangan, dan keefektifan peran tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu proses dalam rangka mengumpulkan data maupun informasi dari informan dengan cara tanya jawab antara informan dengan peneliti mengenai suatu topik tertentu (Alqifari, M. 2023). Wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur kepada beberapa staff *checker* dan *runner* di *Restaurant DION*. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran *checker* dan *runner* dalam alur penyajian makanan. Menurut (Allsop et al. 2022) menyatakan bahwa wawancara merupakan metode krusial dalam penelitian kualitatif, terutama wawancara semi-terstruktur, karena memberikan sumber data mendalam tentang pengalaman dan perspektif individu. Transkrip hasil wawancara kemudian diimpor ke perangkat lunak seperti NVivo untuk dilakukan proses pengkodean (*open coding*, *thematic coding*), pembentukan tema utama, serta analisis pola dan hubungan antardata. Penggunaan NVivo memungkinkan peneliti menjaga *reliability* dan *rigor* melalui audit trail, analisis tim, dan visualisasi yang sistematis.

3. Dokumentasi

Menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan metode yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dokumen yang ada dapat memberikan data tambahan yang mendukung hasil pengamatan dan wawancara. Dokumentasi ini dapat berupa catatan resmi, arsip, atau bahkan media visual. Sedangkan menurut Menurut menambahkan bahwa dokumentasi berperan dalam memberikan bukti autentik dan informasi historis, sehingga dapat membantu peneliti memahami konteks lebih dalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu Dengan metode ini diharapkan mempermudah peneliti dalam memperoleh data.

(Bazeley & Jackson 2021, dalam buku *Qualitative Data Analysis with NVivo* (3rd ed.)) menekankan bahwa dokumen — seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, narasi visual, atau memo reflektif — sangat penting dalam memberikan konteks tambahan terkait proses kerja dan peran fungsional dalam organisasi atau tim. Dengan menggunakan NVivo, peneliti dapat mengimpor dokumen ini dan melakukan koding sistematis untuk mengidentifikasi tema-tema utama serta keterkaitan antar elemen seperti peran *checker* dan *runner*. Visualisasi hubungan antar tema melalui model atau map di NVivo membantu memahami bagaimana setiap elemen operasional saling terkait dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas penyajian makanan.

1. Alat Analisis Data Menggunakan Nvivo

Dalam penelitian ini, NVivo digunakan sebagai alat analisis data utama untuk mengelola dan menganalisis data kualitatif yang terkumpul. NVivo adalah perangkat lunak yang mendukung analisis data kualitatif melalui fitur-fitur visualisasi yang memungkinkan peneliti untuk menemukan, mengorganisasi, dan mengeksplorasi pola serta tren dalam data. Melalui penggunaan NVivo, peneliti dapat mengidentifikasi tema dan subtema dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi lain yang relevan, sehingga mendukung analisis yang lebih sistematis dan mendalam.

Adapun tahapan analisis data menggunakan NVivo, keunggulan NVivo dalam analisis kualitatif, dan implementasi NVivo dalam studi ini adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Analisis Data Menggunakan NVivo

- a. Penggunaan NVivo dalam penelitian ini melalui beberapa tahap utama:
- b. Pengumpulan Data: Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi yang berkaitan dengan peran *checker* dan *runner* di restoran.
- c. Input Data ke NVivo: Semua transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen lain diunggah ke NVivo untuk

dianalisis lebih lanjut. Setiap data akan dipisahkan sesuai kategori untuk memudahkan proses penelusuran.

- d. Pengkodean Data: Dalam NVivo, data kemudian diberi kode sesuai dengan tema yang muncul. Pengkodean dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan tema utama terkait peran checker dan runner terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di restoran.
- e. Visualisasi Data: NVivo mendukung analisis melalui berbagai bentuk visualisasi seperti grafik, model jaringan, dan peta konsep, sehingga memudahkan peneliti dalam menemukan pola dan hubungan antara tema.

2. Keunggulan NVivo dalam Analisis Kualitatif

- a. Efisiensi dan Akurasi: NVivo memungkinkan peneliti untuk menyimpan, mengorganisir, dan menavigasi data dengan lebih efisien, serta memudahkan peneliti dalam mengakses kembali data yang relevan selama proses analisis.
- b. Kemampuan Menemukan Pola dan Tren: Dengan menggunakan alat bantu visualisasi dalam NVivo, peneliti dapat mengidentifikasi pola atau tren yang mungkin sulit terlihat dalam analisis manual.
- c. Kemampuan Mendukung Narasi Data: NVivo mendukung analisis naratif yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga mempermudah peneliti dalam menginterpretasi cerita atau pengalaman partisipan untuk menghasilkan narasi yang kaya dan mendalam tentang interaksi checker dan runner di lapangan.

3. Implementasi NVivo dalam Studi Ini

Dalam konteks penelitian ini, NVivo digunakan untuk mengeksplorasi berbagai aspek seperti :

- a. Tantangan Checker dan Runner: Dengan mengelompokkan data berdasarkan tantangan yang

- dihadapi, NVivo membantu mengidentifikasi permasalahan utama yang dialami oleh checker dan runner.
- b. Interaksi Checker dan Runner: NVivo mendukung identifikasi pola interaksi antara checker dan runner, yang kemudian dianalisis untuk memahami kolaborasi dan efektivitas mereka dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan.
 - c. Identifikasi Praktik Terbaik dan Saran Perbaikan: Data yang diolah melalui NVivo memungkinkan peneliti untuk merumuskan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan kualitas kerja checker dan runner. Melalui penggunaan NVivo, analisis data kualitatif dalam penelitian ini menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan, mendukung penemuan-penemuan yang signifikan dalam memahami peran *checker* dan *runner* dalam menjaga kualitas penyajian makanan.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis NVivo dan Naratif. Analisis naratif dalam penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menafsirkan dan memahami cerita atau narasi yang diceritakan oleh partisipan penelitian. Fokusnya bukan hanya pada isi cerita, tetapi juga pada struktur, makna, dan konteks narasi tersebut. Analisis naratif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman hidup, interaksi sosial, dan emosi yang membentuk pandangan dunia partisipan (Populix, 2023; Mind the Graph, 2023). Sedangkan analisis NVivo adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data kualitatif, terutama dalam konteks penelitian sosial dan ilmu perilaku. NVivo membantu peneliti mengelola, menganalisis, dan memahami data kualitatif seperti wawancara, transkrip, dan dokumen lainnya dengan sistematis dan efisien (Prof. Ir. Rudy C. Tarumingkeng 2024). Analisis NVivo akan membantu penulis dalam beberapa langkah – langkah sebagai berikut :

1. Transkripsi Data : Semua wawancara dan catatan observasi ditranskrip ke dalam format teks untuk memudahkan analisis.
2. Pengodean Data : Peneliti mengidentifikasi kata kunci atau frasa yang relevan dan mengelompokkannya ke dalam kategori yang lebih besar menggunakan NVivo. Ini membantu dalam mengorganisir data berdasarkan tema tertentu, seperti peran *checker* dan *runner*, tantangan yang dihadapi, dan dampak terhadap kualitas penyajian makanan.
3. Pencarian Pola : Setelah pengodean, peneliti dapat menggunakan fitur analisis NVivo untuk mencari pola dalam data, misalnya, seberapa sering tema tertentu muncul dalam konteks yang berbeda.

Analisis naratif akan membantu penulis membantu penulis dalam beberapa aspek :

1. Pemahaman Peran : Melalui analisis naratif, penulis dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana masing-masing peran berkontribusi terhadap proses penyajian makanan. Ini termasuk menggali pengalaman pribadi dan pandangan karyawan mengenai tanggung jawab mereka, interaksi dengan rekan kerja, dan dampak dari peran tersebut terhadap kualitas layanan.
2. Identifikasi Masalah : Penulis dapat menggunakan narasi untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh *checker* dan *runner* dalam tugas sehari-hari mereka. Misalnya, bagaimana kesalahan dalam penyajian atau komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Pengembangan Solusi : Dengan memahami pengalaman dan perspektif yang diungkapkan dalam narasi, penulis dapat merumuskan rekomendasi atau solusi yang relevan untuk meningkatkan kolaborasi antara *checker* dan *runner*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas penyajian makanan.
4. Konteks Budaya dan Sosial : Analisis naratif juga memungkinkan penulis untuk menempatkan peran *checker* dan *runner* dalam konteks yang lebih luas, termasuk norma-norma sosial dan budaya di dalam restoran, yang dapat mempengaruhi cara kerja dan interaksi antar karyawan.

5. Pengembangan Narasi : Dengan menganalisis cerita yang dibagikan oleh para karyawan, penulis dapat menciptakan narasi yang lebih mendalam dan bermakna tentang pengalaman bekerja di restoran DION, yang dapat digunakan untuk tujuan pelatihan atau pengembangan organisasi.

Dengan memahami peranan dan dinamika di balik tugas *checker* dan *runner*, penulis dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kedua peran ini berkontribusi dalam penyajian makanan yang berkualitas