

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis & Pendekatan

Beberapa pendekatan dan metode yang digunakan ialah pendekatan kualitatif serta metode deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan metode dengan proses penelitian yang menghasilkan datanya berupa analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian (Sahir, 2022). Berdasarkan hal tersebut mengenai maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena adanya deskripsi dari kajian tutur asertif dalam pelayanan di Kontainer *Café* UMM. Tercapainya penelitian ini dengan bentuk hasil dari tutur asertif dalam pelayanan di Kontainer *Café* UMM.

3.2 Kehadiran Peneliti

Peneliti melakukan penelitian di tempat lingkungan bekerja. Sehingga peneliti langsung melakukan penelitian pada lapangan tersebut yaitu Kontainer *Café* UMM.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kontainer *Café* UMM, karena bertepatan dengan lingkungan kerja dari peneliti. Serta *café* ini juga menerapkan prosedur pelayanan yang mengarah kepada tindak tutur asertif.

3.4 Sumber Data

Objek ini yaitu ditujukan kepada karyawan atau pegawai di Kontainer *Café* UMM dalam melayani pelanggan. Selain itu, objek penelitian lain yaitu pengamatan tutur kata atau penyampaian pelanggan kepada pegawai atau karyawan Kontainer *Café* UMM. Sehingga sumber data yaitu berupa transkrip rekaman dari tanggal 13, 14, 17, 20 April 2024, pada bulan selanjutnya 7, 8, 9, 10 Mei 2024.

Peneliti melakukan rekaman pada tanggal 13, 14, 17, 20 April 2024, pada bulan selanjutnya 7, 8, 9, 10 Mei 2024 di Kontainer *Café* UMM sebagai penelitian kualitatif. Rekaman ini dilakukan oleh beberapa informan yaitu

pegawai Kontainer *Café* UMM terhadap tamu atau pelanggan yang datang. Beberapa data pegawai yang melakukan rekaman untuk pelayanan kuliner di Kontainer *Café* UMM sebagai berikut:

Tabel 2. Data Informan di Kontainer *Café* UMM

Subjek (Inisial)	Jenis Kelamin (L/P)	Pendidikan	Lama Menjabat	Jabatan
BHR	L	SMA	3 tahun	Leader cafe Kontainer UMM
DH	P	SMA	1 tahun	Staff head shift Kontainer cafe UMM
RST	P	SMA	4 bulan	Staff asisten koki dan pelayan kontainer cafe UMM
ASP	L	SMA	10 bulan	Staff barista dan pelayan Kontainer cafe UMM
SPR	L	S1	6 bulan	Staff koki dan pelayan Kontainer cafe UMM
ASD	L	SMA	6 bulan	Staff barista dan pelayan kontainer cafe UMM
HSN	L	SMA	3 bulan	Staff barista dan pelayan Kontainer cafe UMM

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Pada tahap ini menggunakan transkrip rekaman dari tanggal 13, 14, 17, 20 April 2024, pada bulan selanjutnya 7, 8, 9, 10 Mei 2024 yang disajikan dalam bentuk deskripsi. Rekaman tersebut dilakukan pada saat karyawan atau pegawai melakukan pelayanan kepada pelanggan yang datang di Kontainer *Café* UMM. Adapun beberapa hal yang diperhatikan dalam pengumpulan data berupa rekaman yaitu tentang pelayanan kebersihan, layanan harga makanan dan minuman, rekomendasi makanan dan minuman, tempat serta hal-hal pelayanan lainnya di *café* tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

Terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Pengumpulan data didapatkan menggunakan instrumen berupa transkrip rekaman suara antara pegawai atau karyawan dengan pelanggan di Kontainer *Café* UMM.
2. Reduksi data. Dalam hal ini data yang akan dipilih ialah respon dari pelanggan mengenai tindakan pegawai atau karyawan yang melakukan tutur asertif. Serta tutur asertif akan di deskripsikan melalui data yang sudah diperoleh.
3. Penarikan kesimpulan yaitu hasil deskripsi kajian tutur asertif dalam pelayanan di Kontainer *Café* UMM.

3.7 Pengecekan Keabsahan Temuan

Pengecekan keabsahan menggunakan sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Hal ini untuk menguji data melalui beberapa sumber, yaitu pada penelitian terdahulu serta teori-teori yang ada.

2. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan berupa transkrip suara dari para pegawai dan tamu di Kontainer *Café* UMM. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 13, 14, 17, 20 April 2024, pada bulan selanjutnya 7, 8, 9, 10 Mei 2024.

3. Triangulasi Teknik

Hal ini berkaitan dengan memeriksa keabsahan data dengan cara membandingkan hasil transkrip rekaman dengan beberapa sumber.

3.8 Tahap-Tahap Penelitian

Peneliti akan uraikan tahapan-tahapan penelitian kualitatif ialah:

1. Persiapan Penelitian

- a. Menyusun rancangan yaitu menentukan instrumen, objek penelitian serta data yang harus disiapkan.
- b. Memilih lokasi penelitian.
- c. Memilah informasi mengenai lingkungan penelitian.

2. Pra Lapangan

- a. Observasi lapangan yaitu terbuka memahami responden maupun orang yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hal ini mengobservasi objek penelitian di lapangan.
- b. Pengenalan hubungan peneliti dilapangan yaitu melakukan pengenalan dengan lingkungan penelitian.
- c. Aktif dalam kegiatan pengumpulan data sesuai target jadwal penelitian.