BAB III

METODE PENELITIAN

A. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan strategi yang diambil sebagai alat untuk mengumpulkan sebuah informasi atau data. Dalam prosedur ini akan membahas lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, metode penelitian, dan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

1. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan pada RM. Pempek Mbak Erin ini akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang dimana pada metode ini akan fokus pada pemaparan fenomena terkait masalah yang terjadi. Menurut Moleong (2005:4) pendekatan deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian, tentang data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar. Data-data ini diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, dokumentassi, catatan, dan data-data lainnya. Selain itu, proses pada penelitian ini melibatkan beberapa cara dengan mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data yang lebih jelas dari informan, dan menyusun prosedur. Tujuan dari proses penelitian ini untuk memperoleh informasi secara mendalam dengan cara mengukur efisiensi pelayanan melalui metode time tracking pada RM. Pempek Mbak Erin.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RM. Pempek Mbak Erin, yang berlokasi di JL. Baji Pamuji No. 5 Kel. Tamparang Keke, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90134. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa rumah makan tersebut sedang dalam tahap pertumbuhan dan mengalami peningkatan jumlah pelanggan, namun masih menerapkan sistem pemesanan manual. Kondisi

ini menjadikannya objek yang relevan untuk mengevaluasi dampak penerapan sistem digital berbasis web menu dan QR *code.*

3. Pelaksanaan Penelitian

Adapun jadwal pelaksanaan penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Waktu Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Tahun 2025																							
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul Skripsi																								
Penetapan Dosen Pembimbing																								
Pra Penelitian																								
Penyusunan Proposal Skripsi																								
Seminar Proposal																								
Pelaksanaan Penelitian																								
Penyusunan Skripsi																								
Seminar Hasil																								

Sumber: Peneliti, 2025.

B. Desain Penelitian

1. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan strategi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian atau sumber informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Wawancara

Wawancara merupakan kumpulan informasi yang melibatkan secara langsung antara narasumber dan peneliti dengan memberikan sebuah tanya jawab, tentang penelitian yang dilakukan. Dengan melakukan wawancara, peneliti akan mendapatkan manfaat untuk menggali lebih dalam, terkait informasi tentang sistem pemesanan yang ada di RM. Pempek Mbak Erin, setelah itu informasi yang didapatkan akan ditampung, dan menjadi data pendukung dalam penelitian yang dilakukan. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui 2 tahap wawancara, tahap ini dilakukan melalui wawancara dengan menyebarkan kuesioner yang berupa Gform sebanyak 15 informan dan wawancara langsung pada 5 informan yang telah memenuhi kriteria yang ada pada tabel dibawah, wawancara ini dilakukan untuk mengetahui terkait sistem pemesanan yang ada di RM. dan apa saja kendala–kendala yang dihadapi saat melakukan pemesanan, berikut tabel karakteristik informan yang akan diwawancarai untuk melengkapi data yang akan dibutuhkan oleh peneliti, yaitu:

Tabel 2
Data Karakteristik *Informan*

Narasumber	Jumlah	Karakteristik
Pemilik	1	untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan sistem pemesanan, contoh seperti Rumah Makan Pempek Mbak Erin membutuhkan apa saja dalam sistem pemesanannya.
Pelanggan	2	Konsumen yang sudah mengenal atau pelanggan setia Rumah Makan Pempek Mbak Erin. Contoh, bagaimana sistem pemesanan dan pelayanan yang ada pada Rumah Makan Pempek Mbak Erin.
	2	Konsumen yang belum mengenal atau pelanggan baru Rumah Makan Pempek Mbak Erin. Contoh, bagaimana sistem pemesanan dan pelayanan yang ada pada Rumah Makan Pempek Mbak Erin.

Narasumber	Jumlah	Karakteristik
	15	Menyebarkan kuesioner yang berupa Gform sebanyak 15 informan kepada pelanggan Rumah Makan Pempek Mbak Erin.

Sumber: Peneliti, 2025.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mengumpulkan informasi melalui pemantauan secara langsung terkait objek penelitian yang dimaksud untuk mendapatkan fakta dan data yang di inginkan. Observasi ini dilakukan dengan cara melihat dan mendengarkan terkait bagaimana sistem pemesanan yang ada pada RM. Pempek Mbak Erin, yang akhirnya hasil dari observasi yang didapatkan akan menjadi pendukung data dalam penelitian yang sedang dilaksanakan. Selain itu, observasi ini dilakukan untuk mengamati secara langsung alur pemesanan yang ada pada lokus. Dari hasil observasi, telah menunjukkan adanya kesulitan dalam menangani pemesanan yang banyak, sehingga pemilik merasa kurang efisien dalam melayani pelanggan yang berkunjung untuk melakukan pembelian pempek.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencari sumber referensi penelitian yang berupa dokumen. Peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan, seperti data transaksi, catatan pemesanan, serta dokumentasi implementasi sistem, sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

2. Sumber Data

Sumber data adalah informasi yang diperoleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Selain itu, sumber ini akan menjadi media informasi yang diperlukan untuk mengumpulkan data-data penelitian sesuai dengan tujuan dan batasan-batasan penelitian. Sumber data dapat dikategorikan menjadi dua

bagian, yaitu data primer dengan menggunakan metode survei, wawancara, dan observasi, sedangkan data sekunder menggunakan metode pengumpulan dokumen, laporan dan media perantara.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung oleh peneliti, fungsinya untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah disusun. Sehingga peneliti mengumpulkan data primer dengan menggunakan metode wawancara terhadap pemilik RM. Pempek Mbak Erin dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan pempek mbak erin untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang telah dibuat terkait dengan penelitian yang telah peneliti lakukan di RM. Pempek Mbak Erin. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung, yaitu:

1) *Owner* Rumah Makan Pempek Mbak Erin, untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan sistem pemesanan, contoh seperti Rumah Makan Pempek Mbak Erin membutuhkan apa saja dalam sistem pemesanannya
2) Konsumen yang sudah mengenal atau pelanggan setia Rumah Makan Pempek Mbak Erin sebanyak 2 orang serta yang belum mengenal Rumah Makan Pempek Mbak Erin sebanyak 2 orang untuk mengukur sistem pelayanan yang menjadi data pendukung dalam mengevaluasi penelitian.

Selain melakukan wawancara langsung terhadap 5 informan diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan 15 informan pelanggan pempek mbak erin, wawancara ini dilakukan melalui penyebaran Gform yang berbentuk kuesioner, tahap ini dilakukan untuk mengukur sistem pelayanan yang ada pada Rumah

Makan Pempek Mbak Erin dan menjadi data pendukung dalam mengevalusi karya dari peneliti yang telah dilaksanakan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber sebelumnya melalui jurnal, artikel, buku, website, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber dari data sekunder peneliti yaitu, jumlah transaksi pembelian, daftar menu, dan harga menu dari rumah makan.

3. Rencana Tindakan (*Action Plan*)

Action plan merupakan rencana tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian dengan menggunakan model waterfall yang terdiri dari empat tahapan (analisis kebutuhan, desain, pengujian, dan implementasi). Berikut action plan yang ingin dilaksanakan:

Tabel 3
Action Plan

No	*Action Plan*	*Output*	Waktu
1.	Analisis Permasalahan	Pada tahap ini, peneliti akan menemukan masalah yang terkait dengan RM. Pempek Mbak Erin. Tujuannya adalah untuk mengetahui lebih detail tentang masalah yang ada di rumah makan. dengan cara melakukan observasi atau melihat secara langsung bagaimana proses pemesanan dilakukan. Data ini digunakan untuk ppendukung penelitian.	Minggu 2 – bulan Februari
2.	Analisis Kebutuhan	Dalam tahap ini, peneliti akan identifikasi terkait kebutuhan pemilik RM. dalam mengenal kebutuhan pelanggan, dan menyesuaikan yang akan dibuat sesuai tujuan dari kebutuhan pemilik RM. Dengan menggunakan observasi terhadap proses pemesanan yang digunakan RM, dan wawancara kepada pemilik RM terkait sistem pemesanan yang selama ini terpakai. Metode ini digunakan untuk data pendukung dalam penelitian.	Minggu 2 – bulan Februari

No	*Action Plan*	*Output*	Waktu
3.	Desain	Selanjutnya, tahap ini, akan mendesain isi tampilan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemilik RM. Pempek Mbak Erin. Tujuannya untuk merencanakan inovasi yang lebih detail, sehingga dapat diimplementasikan dengan efektif. Hasilnya nanti berupa desain dari aplikasi yang digunakan.	Minggu 1 – bulan April
4.	Pengujian	Tahap ini, akan menguji sistem yang akan digunakan untuk mengetahui letak kesalahan-kesalahan yang ada pada sistem yang nantinya dapat diperbaiki. Hasil dari pengujian adalah ditemukannya kesalahan terkait apa yang ada pada pembuatan karya yang dilakukan oleh peneliti.	Minggu 3 – bulan April
5.	Implementasi	Tahap terakhir, implementasi merupakan hasil karya yang digunakan ke situasi nyata, untuk mencapai perencanaan dalam pembuatan karya, dengan diperkuatnya kualitas pelayanan. Tahap ini dilakukan setelah melalui proses pengujian, agar tidak mengalami kendala saat sedang digunakan.	Minggu 1 – bulan Mei

Sumber: Peneliti, 2025.