BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum dan Sejarah Perusahaan 9 Square Bandung

9 Square Bandung atau lebih dikenal dengan sebutan 9 Square adalah sebuah perusahaan di bidang kuliner dan *beerhouse* yang menawarkan minuman dan makanan kombinasi modern. 9 Square mempunyai tujuan yaitu menjadi sebuah perusahaan *Beerhouse* yang memiliki kualitas kuliner yang baik dan sehat bagi konsumennya, karena 9 Square menyediakan menu-menu minuman dan makanan seperti minuman dengan rasa *strawberry,* coklat, madu, *coffe, guava, melon, watermelon, banana, aple* dan berbagai rasa lain yang bisa di *mix* sesuai selera konsumen serta kombinasi makanan modern dan tradisional seperti sphagetty, steak 9 Square berdasarkan ciri khas yang ditonjolkan dari steak 9 Square Bandung tersebut.

9 Square menciptakan suatu konsep pengemasan menu minuman dan makanan yang berlandaskan pada kualitas, kreatifitas, inovasi dan mempunyai nilai kompetitif yang tinggi dengan tujuan dapat memberikan perbedaan yang signifikan dengan *Beer House* sejenis. Selain itu 9 Square Bandung pun turut serta melaksanakan program pemerintah yaitu dibidang ekonomi dan pembangunan nasional dengan menyediakan lapangan pekerjaan. Pada awal berdirinya 9 Square yaitu pada Tanggal 29 Oktober Tahun 2011, didirikan oleh Markus Alex Siregar, yang sekarang menjabat sebagai General Manajer dengan lokasi tempat di Jl. Sulanjana No 9 Bandung 40266.

Perbedaan 9 Square dengan *Beer House* yang lain adalah semua jenis minuman dan makanan tidak memakai bahan pengawet yang berbahaya, seperti yang di ketahui banyak minuman dan makanan saat ini menggunakan bahan pengawet untuk kepentingan tertentu perusahaannya, sedangkan 9 Square tidak sama sekali menggunakan bahan-bahan pengawet yang berbahaya, itu terbukti dengan kandungan gizi yang terdapat dalam setiap makanan dan minumannya bahkan sudah mendapatkan ijin dari badan pengawasan BPOM, dan sudah diteliti bahwa kandungan gizi yang terdapat dalam minuman dan makanannya sangat bermanfaat bagi kesehatan, Konsep yang 9 Square sesuai dengan nama perusahaannya yaitu 9 Square artinya keinginan untuk melayani setiap konsumen dengan baik dan bersahabat, 9 Square terdapat di jalan Sulanjana No 9 Bandung, dengan tempat yang strategis mudah menciptakan situasi yang nyaman bagi konsumen.

3.1.1 VISI, MISI, DAN TUJUAN

Visi : "Melayani konsumen dengan gaya sahabat"

Misi : - Membiasakan membangun komunikasi yang baik di antara sesama manusia

- Menyajikan minuman dan makanan khas 9 Square .

- Memberikan komunitas penggemar menggunakan fasilitas 9 Square dalam berkegiatan yang positif

3.1.2 Struktur Organisasi 9 Square

Sebuah *Beer House* yang baik, tentu memerlukan struktur organisasi. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang kelancaran operasional. Alur kerja yang rapih, disertai dengan pembagian tugas dan wewenang, merupakan inti dari organisasi. Komunikasi dan instruksi antar departemen akan mudah disampaikan. Lengkap atau tidaknya suatu organisasi tergantung pada besar kecilnya Beerhouse. Di *Beerhouse* biasanya masih banyak jabatan yang dirangkap namun di *beerhouse* besar dengan standar internasional, setiap karyawan mempunyai fungsi dan jabatan yang berbeda. Oleh karena itu alur kerja menjadi teratur.

Di 9 Square, yang mengacu kepada standar organisasi internasional setiap jabatan tersusun sesuai dengan fungsinya. Berikut ini keterangan mengenai struktur organisasi. Pimpinan perusahaan atau top manajemen dinamakan *General Manager*. Tugasnya antara lain adalah selain sebagai pimpinan perusahaan juga melaksanakan koordinasi operasional atas semua. *General Manager* ini bertanggung jawab atas semua departemen- departemen yang membawahinya. Berikut dibawah ini adalah penjabarab struktur organisasinya.

a. General Manager

General Manager bertanggung jawab atas seluruh kegiatan dan aktivitas yang terjadi di 9 Square serta mengelola café secara profesional sehingga anggaran dan program kerja dapat dicapai.

b . Human Resource Departement

Tugas utamanya adalah :

- Menyelenggarakan konsultasi karyawan secara tetap untuk menjamin pelaksanaan komunikasi dua arah antara karyawan dengan pimpinan sehingga timbul pengertian yang mendalam diantara kedua belah pihak, dan bertanggung jawab atas semua staff personalia.
- Bertanggung jawab atas pengelolaan bidang kepegawaian, *security*, transportasi, berdasarkan pedoman-pedoman pokok yang digariskan oleh *general manager* dengan dilandasi kebijakan yang ditetapkan direksi.
- Mengatur dan melaksanakan suatu proses untuk : kenaikan gaji, promosi jabatan, peningkatan status pegawai, mutasi/transfer, penerimaan pegawai baru, daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai, training, penghargaan terhadap pegawai, kesehatan dan sanitasi, cuti dan pemutusan hubungan kerja.

c. *Sales and Marketing Departement*

Tugasnya adalah untuk mengkoordinir penjualan/transaksi produksi untuk mencapai target dalam periode tertentu dan juga membuat rencana kerja pemasaran penjualan, *selling product, maintain costumer,* melakukan negosiasi dengan event organizer yang hendak membuat acara, meningkatkan penjualan dengan *sales call*, *sales promotions, sales blitz* serta memonitor dan mempelajari keadaan lub-klub malam pesaing.

d. *Finance Departement*

Adalah departemen yang melaksanakan pengelolaan keuangan *Beerhouse*. Sistem pengelolaan keuangan dalam operasional *Beerhouse*, pada dasarnya *accounting* ini bertujuan meyajikan laporan keuangan dna mengendalikan biaya atas semua bagian untuk tidak melebihi *ratio* sesuai *budget* dengan konsisten memberitahukan kepada setiap *manager*.

e. *Food and Beverage Departement*

Departement ini bertugas untuk :

- Menerima atau mengerjakan *marketing event* yang datang dari marketing
- Melayani tamu baik yang makan atau minum, *Bar.*
- *Set up, handle* dan *clear up event* yang berlangsung.
- Bertanggung jawab atas kebersihan alat – alat kerja dan menjaga alat – alat tersebut.
- Berperan sebagai salesman untuk membantu meningkatkan profit.
- Preparation, cooking dan finishing makanan yang dipesan oleh tamu di *bar.*
- Menginventori barang- barang operasional baik dari *service* maupun *product*.
- Menjaga kebersihan *bar*.
- Mencuci peralatan baik yang dipakai tamu maupun oleh *bar.*

f. *Cleaning Service Departement*

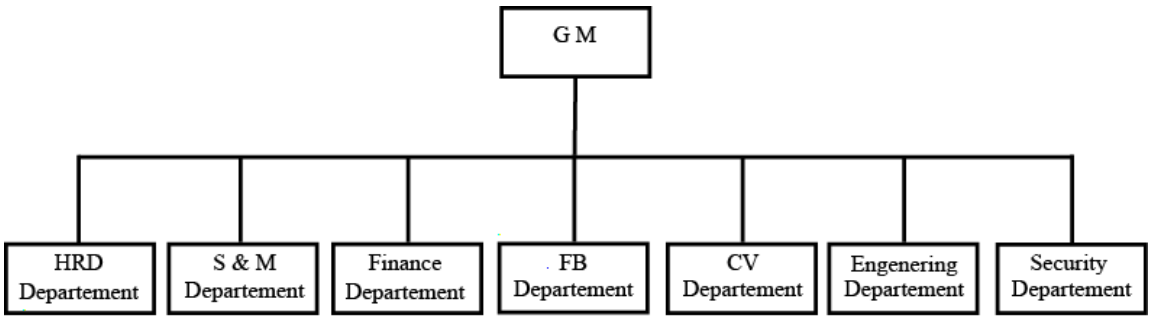
Tugas dari Room Division Departement ini untuk :

- Membersihkan ruangan seluruhnya.
- Mengurus kebersihan areal *Beerhouse*.

g. *Engineering Departement*

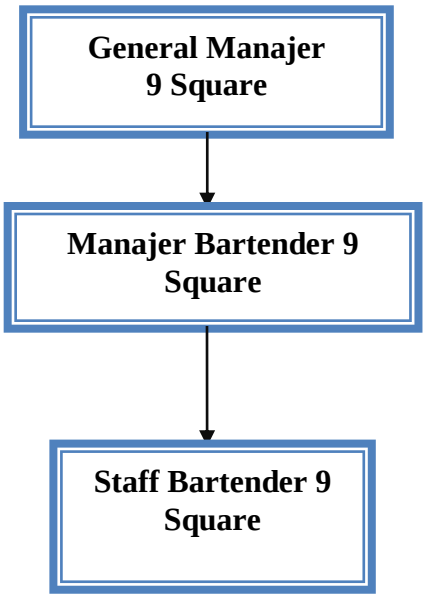
Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan segala peralatan, mesin–mesin, bangunan, serta fasilitas – fasilitas 9 Square lainnya yang ada di bawah *engineering departement* serta membantu manajemen dalam menjalankan *policy management* yang menyangkut *engineering department*.

Demikianlah keterangan mengenai alur kerja dan wewenang/tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen, yang terdapat di Hoppers café Bandung, dan untuk lebih jelasnya penulis menyertakan bagan struktur organisasi Hoppers Cafe.



(Sumber: 9 Square Bandung. 2013)

3.1.3 Struktur *Bartender* 9 Square Bandung



(Sumber: 9 Square Bandung. 2013)

Struktur *Bartender* 9 Square Bandung terdiri dari tiga bagian, pertama General Manajer bertugas mengontrol kinerja manajer *Bartender* 9 Square serta mengevaluasi manajer *Bartender* mengenai mekanisme pelayanan terhadap konsumen yang berkunjung ke 9 Square Bandung. Manajer *Bartender* 9 Square bertugas menciptakan gaya komunikasi termasuk gaya komunikasi *Equalitarian Etyle* yang bertujuan agar konsumen yang berkunjung ke 9 Square lebih nyaman dengan suasana yang bersahabat. Sementara Staff *Bartender* 9 Square yaitu karyawan 9 Square bertugas sebagai *Bartender Beer House* yang harus melayani konsumen yang berkunjung ke 9 Square Bandung. Dalam tugas melayaninya biasanya staff *Bartender* 9 Square menggunakan gaya komunikasi *Equalitarian Etyle* yang sebelumnya sudah diarahkan oleh manajer *Bartender* pada saat *meeting*.

3.1.4 Lokasi 9 Square Bandung

9 Square Bandung terletak di jl. Sulanjana No. 9 Bandung. 9 Square Bandung ini diunggulkan tempatnya yang sangat strategis, karena letaknya menyatu dengan pusat perbelanjaan teramai belakangan tahun ini. Jadi pengunjung bisa datang lebih awal untuk bersantai-santai sejenak di 9 Square Bandung, apabila orang luar kota hendak mengungjungi 9 Square Bandung. Tempat yang dapat dijangkau dengan mudah baik bagi orang luar dan orang bandung itu sendiri.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dengan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, hal itu dikarenakan dalam penelitian ini, data pokok atau (primer) yang digunakan yaitu wawancara dengan narasumber sebagai *key informan*, dan data skundernya berupa obsevasi, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini pedekatan kualitatif yang lebih dititik beratkan kepada hasil wawancara dengan narasumber mengenai fenomena yang terjadi di *Bartender* 9 Square Bandung yang menggunakan gaya komunikasi *Equalitarian Etyle Bartender* dalam menciptakan ketertarikan pengunjung datang ke 9 Square Bandung. Menurut Isaac dan Michael, yang dikutip kembali oleh Jalaludin Rakhmat, mengatakan bahwa; “Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual”.

Adapun sifat-sifat tetentu pada umumnya terdapat dalam metode deskriptif sehingga dipandang sebagai ciri-ciri yakni bahwa metode itu:

1. Memuaskan diri pada perencanaan masalah-masalah yang ada sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, diperjelas dan kemudian dianalisa (Rakhmat,2007:22).

Adapun sifat-sifat lain dari metode deskriptif secara umum untuk memperoleh hasil yaitu:

1. Memperjelas setiap langkah penyelidikan deskriptif itu dengan teliti dan terperinci, baik mengenai dasar-dasar metodologi maupun mengenai detail teknik khusus.
2. Menjelaskan prosedur pengumpulan data, serta pengawasan dan penilaian terhadap data.
3. Memberi alasan kuat mengapa dalam metode deskriptif tersebut penyelidik mempergunakan teknik tertentu dan bukan teknik lainnya (Maleong, 2004:140).

Lebih jauh dalam suatu penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut.

Menurut Rakhmat, penelitian deskriptif dapat digunakan untuk maksud :

(1) Mengumpulkan informasi actual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada. (2) Mengidentifikasikan masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku. (3) Mengamati apa yang dilakukan orang lain dalam

> menghadapi masalah dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.
> (Rakhmat, 2007 : 24)

Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam meneliti "Gaya komunikasi *Equalitarian Style Bartender* dalam menciptakan ketertarikan pengunjung 9 Square Bandung" karena penelitian ini menggunakan data primernya adalah wawancara, tujuan dari mewawancarai narasumber yaitu untuk mendapatkan jawaban-jawaban mengenai pertanyaan yang di berikan oleh penulis mengenai "Gaya komunikasi *Equalitarian Style Bartender* dalam menciptakan ketertarikan pengunjung 9 Square Bandung", adapun untuk memperkuat penelitian ini pada pembahasan penulis menggunakan data sekunder yaitu observasi dan tinjuan pustaka.

3.2.2 Tekhnik Pengumpulan Data

Guna melengkapi data dari penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara mendalam (Ind*epth-Inteview*) yaitu :

   Melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara *(interviewe)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2007 : 186). Peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada pihak 9 Square dan pengunjung yang datang ke 9 Square. Data hasil wawancara dengan narasumber tersebut, merupakan data pokok

yang analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder. Didapat dari hasil observasi di lapangan, serta beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis.

2. Observasi yaitu :

   Merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi berperan serta. Peneliti terlibat secara langsung dengan ” Gaya komunikasi *Equalitarian Style Bartender* dalam menciptakan ketertarikan pengunjung 9 Square Bandung”. Orang yang sedang diamati atau objek yang digunakan sebagai sumber data penelitian adalah, Gaya komunikasi *Equalitarian Style Bartender*, Humas, konsumen yang berkunjung ke 9 Square. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh pada tingkat makna dari setiap prilaku yang nampak.

3. Studi Kepustakaan

   Studi kepustakaan atau dokumenter, yakni pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber data berupa catatan atau dokumen yang tersedia yang berhubungan dengan tema penelitian dan juga pengumpulan data melalui sumber-sumber literatur yang mendukung pemecahan masalah penelitian. Data yang bersumber dari dokumen ini disesuaikan dengan data yang

diperlukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu, ”Gaya komunikasi *Equalitarian Style Bartender* dalam menciptakan ketertarikan pengunjung 9 Square Bandung”.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

3.2.3.1 Subyek Penellitian

Subyek penelitian adalah menjelaskan subyek penelitian yang fokus dan sub fokus penelitian., yaitu apa yang menjadi sasaran penelitian. Dalam penelitian ini, subyek penelitian adalah *bartender* 9 Square yang berjumlah 5 orang.

3.2.3.2 Informan Penelitian

Setelah menentukan subyek, maka untuk mendapatkan data yang representatif dari keseluruhan objek penelitian, harus ditetapkan terlebih dahulu informannya. Informan adalah bagian dari subyek yang diambil melalui cara-cara tertentu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang diangggap bisa mewakili subyek (Rakhmat, 2007:58). Informan penelitian adalah subyek yang memahami objek penelitian (Maleong, 2007 : 61). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, yakni cara memilih sampel berdasarkan pada kelompok, wilayah atau sekelompok individu melalui pertimbangan tertentu yang diyakini mewakili semua unit analisis yang ada. Pemilihan kelompok atau wilayah tertentu dilakukan setelah peneliti melakukan pengamatan atau penjajakan di lokasi penelitian. (Ardianto, 2007:139) Artinya,

informan yang diambil dari penelitian ini adalah bartender 9 Square dan pengunjung 9 Square yang merasakan langsung dalam berinteraksi di 9 Square tersebut.

Tabel 3.1
Data Informan *Bartender* 9 Square

No.	Nama Bartender	Bartender
1	Markus Alex Siregar	Manajer Bartender 9 Square
2	Raya Jack Herman	Bartender 9 Square

3.2.3.3 Informan Pendukung

Adapun Informan pendukung sebanyak 3 orang, yang dimana fungsinya untuk membuat penelitian ini lebih kuat, dengan tingkat kealfaan yang kecil.

Tabel 3.2
Data Informan Pengunjung *Bartender* 9 Square

No	Nama Pengunjung	Alamat Pengunjung
1	M. Ricky Raharja	Bandung
2	Zafier Agustia	Bandung
3	Ronald Wekly	Jakarta

3.2.4 Teknik Analisa Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori. Terdapat beberapa

tahap dalam analisa data yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif, yaitu (Ardianto, 2007:69)

1. Kategorisasi dan reduksi data, peneliti mengumpulkan informasi-informasi yang penting yang terkait dengan masalah penelitian, dan selanjutnya mengelompokan data tersebut sesuai dengan topik masalahnya.
2. Sajian data. Data yang telah terkumpul dan dikelompokan itu kemudian disusun sistematis sehingga peneliti dapat melihat dan menelaah komponen-komponen penting dari sajian data.
3. Penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi data sesuai dengan konteks permasalahan dan tujuan penelitian. Dari interpretasi yang dilakukan akan diperoleh kesimpulan dalam menjawab masalah penelitian.

Setelah semua dideskripsikan sesuai dengan teknik analisi data deskripif, maka peneliti pun menggunakan Triangulasi Data. Triangulasi Data adalah teknik pemeriksaan keabsahan (Validitas) data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaam

terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Uji keabsahan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin (1978) dalam Moleong membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, peyidik dan teori. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

   Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Teknik triangulasi melalui penyidik ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data, hal ini membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Cara lain ialah membandingkan hasil

pekerjaan seorang analis dengan analis lainnya. yang terakhir adalah triangulasi dengan teori maksudnya jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing.

Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat merecheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, penyidik atau teori.

2. Pengecekan anggota, berarti peneliti mengumpulkan para peserta yang telah ikut menjadi sumber dat dan mengecek kebenaran data dan interpretasinya. Yang dicek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran dan kesimpulan. Para anggota yang terlibat yang mewakili rekan-rekan mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti. Pengecekan anggota dapat dilakukan baik secara formal maupun tidak formal. Pengecekan anggota dapat bermanfaat dalam hal-hal sebagai berikut :
    a. Menyediakan kesempatan untuk mempelajari secara sengaja apa yang dimaksudkan oleh responden dengan jalan bertindak dan berlaku secara tertentu atau memberikan informasi tertentu.

b. Memberikan kesempatan kepada responden untuk segera memperbaiki kesalahan dari data menantang suatu penafsiran yang barangkali salah.

c. Memberikan kesempatan bagi responden agar dapat memberikan data tambahan karena dengan memberikan konsep tulisan peneliti, responden barangkali akan mengingat lagi hal-hal lain yang belum terpikirkan pada waktu yang lalu.

d. Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mencatat persetujuan atau keberatan responden sehingga, jika terjadi persoalan, misalnya keberatan dari pihak responden, di kemudian hari dijadikan bukti tertulis yang dapat diandalkan.

e. Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengikhtisarkan hasil perolehan sementaranya yang memudahkannya untuk melangkah kepada analisis data.

f. Memberikan kesempatan bagi responden untuk mengadakan penilaian terhadap keseluruhan kecukupan data secara menyeluruh dan mengeceknya dengan data dari pihak dirinya sendiri. (Moleong, 2007:327-336).

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di 9 Square Jalan Sulanjana no 9 Bandung.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Juli 2013. Untuk lebih jelasanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

No	Uraian	Feberuari 2013				Maret 2013				April 2013				Mei 2013				Juni 2013				Juli 2013	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Pengajuan judul																						
2.	ACC Judul																						
3.	Bertemu pembimbing																						
4.	Penulisan BAB I DanBAB II																						
5.	Bimbingan																						
6.	Penulisan BAB III																						
7.	Bimbingan																						
8.	Pendaftaran Seminar UP																						
9.	Seminar UP																						
10.	Pengumpulan dataInstansi																						
	Wawancara dan Observasi																						
	Bimbingan																						
	Pengolahan																						

	data																					
	Penulisan BAB IV																					
	Bimbingan																					
	Penulisan BAB V																					
	Bimbingan																					
	Penyusunan Seluruh Bab I,II,III,IV,V																					
	Bimbingan																					
4	**Pendaftaran Sidang**																					
5	**Sidang Skripsi**																					

Sumber : Dokumen Peneliti,2013