

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018) Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat. Dalam buku yang ditulis oleh Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, bukan angka. Dengan mempertimbangkan teknik pengumpulan data yang paling memungkinkan dan harapan keluaran dari penelitian ini memiliki kesesuaian dalam jenis penelitian deskriptif yang pada umumnya menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan dokumentasi, serta hasil yang didapat berupa pernyataan deskriptif dan narasi yang sesuai dengan data.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif sebagai metode primer untuk menjelaskan implementasi budaya kerja *omotenasi* dan *monozukuri* yang diterapkan oleh perusahaan multinasional yang bergerak dibidang F&B yang membuka gerai di Jepang.

3.2 Obyek/Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat penulis dalam menangkap keadaan atau masalah yang terjadi guna memperoleh data dan informasi yang akan diungkapkan dalam hasil penulisan nanti. Adapun lokasi penelitian pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di McDonald's Makuhari, Chiba, Jepang. McDonald's Makuhari dipilih sebagai objek penelitian karena **kombinasi unik antara budaya kerja Jepang dan standar global McDonald's**, menjadikannya contoh ideal untuk memahami **penerapan Omotenashi dan Monozukuri dalam bisnis restoran cepat saji** dengan standar global. Selain itu, penulis juga secara langsung melihat dan melakukan budaya kerja tersebut.

Penelitian tentang budaya kerja Jepang dalam perusahaan McDonald's akan sangat relevan karena penelitian ini dilakukan di **McDonald's Jepang** karena bisa mengamati langsung

penerapan budaya kerja Jepang yang khas, seperti ***Omotenashi*** (pelayanan yang luar biasa) dan ***Monozukuri*** (pembuatan yang sempurna). Budaya kerja ini dipraktikkan dalam layanan pelanggan dan kualitas produk, yang menjadi ciri khas restoran fast food di Jepang.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian deskriptif, **informan** atau **responden** adalah pihak yang memberikan informasi langsung mengenai fenomena yang sedang diteliti. Informan ini dapat berasal dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti menggunakan informan pertama yaitu manajer McDonald's bernama Bapak Sakai yang terlibat langsung penerapan dan pengembangan dari implementasi budaya kerja Jepang *Omotenashi* dan *Monozukuri* yang ada di McDonald's Makuhari. Informan kedua yaitu dari karyawan McDonald's Makuhari yang telah bekerja lebih dari 1 tahun. Informan ketiga dalam penelitian ini yaitu dari peneliti sendiri yang telah berkerja di McDonald's Jepang selama kurang lebih 1 tahun.

3.4 Teknik Pengumpulan data

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mencatat, dan menganalisis fenomena atau perilaku secara langsung di lapangan tanpa menggunakan alat ukur khusus. Observasi sering digunakan sebagai alat ukur untuk memahami situasi, pola, atau hubungan dalam konteks nyata dalam pertimbangan untuk keberhasilan dalam suatu penulisan dalam berbagai bidang seperti penelitian, pendidikan, psikologi, dan sosial. Observasi yang penulis gunakan dalam penulisan laporan adalah observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung dilakukan oleh penulis dalam masa kerja dilaksanakan, sementara observasi tidak langsung dapat dilakukan melalui penelusuran pada internet dan pada buku literatur terkait penerapan konsep budaya kerja *omotenashi* dan *monozukuri*.

3.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak perusahaan yaitu dengan manajer McDonald's Makuhari yang terlibat langsung dengan implementasi budaya kerja *omotenashi* dan *monozukuri* yang ada serta wawancara dengan 10 karyawan. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, dimana peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan

memberikan kebebasan informan untuk memberikan penjelasan dan sudut pandang yang ada.

3.4.3 Dokumentasi

(Muhammad Fajar, 2020) Dokumentasi adalah proses pengumpulan informasi yang berasal dari dokumen tertulis, rekaman, atau arsip yang relevan dengan tujuan penelitian untuk melengkapi data utama. Dalam penelitian deskriptif, dokumentasi digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena atau peristiwa yang telah terjadi, baik itu berupa dokumen tertulis atau media lain yang bisa memberikan gambaran lebih jelas tentang keadaan yang sedang diteliti.

3.5 Tahapan dan Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari informan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan metode observasi partisipatif. **Observasi partisipatif** adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati dan berinteraksi dengan subjek yang sedang diteliti dalam konteks alami mereka. Teknik ini sering digunakan untuk memahami fenomena yang bersifat sosial atau budaya dalam kehidupan nyata, termasuk dalam studi tentang budaya kerja seperti *Omotenashi* dan *Monozukuri* dalam organisasi atau sebuah perusahaan. Maka **analisis data menggunakan analisis naratif** untuk menyusun data berdasarkan tema-tema yang muncul dalam observasi seperti tingkat keterlibatan karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan, wawancara dan dokumentasi.

1. Melakukan observasi tentang budaya kerja *omotenashi* dan *monozukuri* di lokasi secara langsung dan data observasi disusun dalam bentuk naratif, di mana peneliti menggambarkan pengalaman dan interaksi yang relevan dengan konteks budaya yang sedang dianalisis.
2. Melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan yang ada. Penulis menyiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan budaya kerja Jepang *omotenashi* dan *monozukuri*. Wawancara dilakukan sesuai dengan pihak terkait guna mendapatkan informasi yang sesuai.
3. Penulis mengumpulkan data dari observasi dan hasil wawancara dan dokumentasi untuk di analisis informasi yang berkaitan dengan budaya kerja *Omotenashi* dan *Monozukuri* dalam perusahaan.

4. Dari hasil observasi dan wawancara yang telah di analisis, penulis akan memberikan kesimpulan serta saran terhadap implementasi budaya ini.