

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Perdagangan merupakan salah satu bidang pekerjaan yang ada di Indonesia, usaha perdagangan adalah suatu kegiatan yang sifatnya melakukan jual-beli antara pembeli dan penjual. Usaha kuliner merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang perdagangan dengan melakukan transaksi berupa makanan atau minuman. Usaha kuliner ini memiliki beberapa jenis seperti rumah makan, kafe, toko roti, *street food counter* (konter makanan kaki lima), *catering*, dan banyak lainnya.

Rumah makan adalah istilah umum untuk suatu usaha kuliner yang menyajikan makanan untuk umum, menyediakan tempat untuk menikmati makanan, dan menetapkan harga tertentu untuk makanan dan pelayanan tersebut. Rumah makan sering kali mengkhususkan diri pada jenis hidangan yang mereka sajikan (Siregar & Fadillah, 2017, p. 95). Misalnya: Pertama, Etnis Restoran sesuai namanya rumah makan ini menyajikan menu-menu etnis tertentu, bisa menu dalam negeri maupun luar negeri. Contoh menu dalam negeri seperti rumah makan Padang, rumah makan Manado, adapula menu luar negeri seperti rumah makan Cina, Korea, dan Jepang. Kedua, *Fast Food Restaurant* sesuai dengan namanya tempat makan ini menyediakan makanan dalam waktu cepat seperti KFC, McD. Ketiga, *cafe* merupakan tempat makan yang memiliki menu andalan berupa kopi. Namun ada juga menu lain pada seperti *cake*, *cookies*, *rice bowl*, dan sebagainya (Unilever, n.d.). Jadi, itulah beberapa rumah makan atau restoran berdasarkan menu hidangan yang disajikan.

Sumatera Barat terkenal dengan makanan dan kuliner yang banyak disukai oleh masyarakat terlebih masakan Padang sangat cocok dengan lidah masyarakat Indonesia, salah satu jenis rumah makan yang paling banyak tersebar di berbagai wilayah di Indonesia yaitu rumah makan padang, masakan Padang memang cocok dengan lidah sebagian besar orang Indonesia, termasuk orang-orang yang bukan penduduk asli Minang, apalagi bagi mereka yang menyukai masakan pedas dan rasa yang tajam menyantap masakan Padang terasa pas dengan selera. Menurut data dari Ikatan Warung Padang Indonesia (Iwapin), terdapat sekitar 20.000 rumah makan padang di jakarta dan sekitarnya (Rachmawati, 2009, p. 2).

Sumatera Barat, usaha rumah makan banyak digandrungi oleh masyarakat sebagai ladang penghasilan mereka. Menurut Data Badan Pusat Statistik jumlah rumah makan/restoran yang ada menurut Kabupaten/Kota di Sumatera Barat dari tahun 2020-2022 meningkat, tercatat di tahun 2020 terdapat sebanyak 1.379, di tahun 2021 tercatat sebanyak 1.549, sedangkan di tahun 2022 tercatat sebanyak 1.792 rumah makan/restoran di Sumatera Barat, tercatat juga jumlah rumah makan yang ada di Kabupaten Solok pada tahun 2022 sebanyak 67 rumah makan (BPS, n.d.).

Kabupaten Solok memiliki 14 kecamatan diantaranya ada Kecamatan Gunung Talang dan Kecamatan Kubung, dua kecamatan ini dilintasi jalan lintas Solok-Padang, di jalan lintas ini terdapat 20 rumah makan sebagai berikut:

### **Tabel 1. 1 Daftar Rumah Makan**

No	Nama Rumah Makan	Alamat	Jam Beroperasi
1.	Salero Kumpang	Jl. Lintas Sumatera, Saok Laweh, Kec. Kubung, Kabupaten Solok	07.00-21.00 WIB
2.	Pondok Salero	Jl. Lintas Sumatera No. Km 4, Saok Laweh, Kec. Kubung, Kab. Solok	24 Jam
3.	Ampera Kita	Jl. Lintas Sumatera, Saok Laweh, Kec. Kubung, Kabupaten Solok	08.00-01.00 WIB
4.	Antana	Jl. Raya Padang-Solok, Selayo, Kec. Kubung, Kab. Solok	08.00-19.00 WIB
5.	Rika Kuliner	Jl. Raya Padang-Solok No. KM 3, Selayo, Kec. Kubung, Kab. Solok	24 Jam
6.	Serumpun Bambu	Jl. Raya Padang-Solok, Koto Baru, Kec. Kubung, Kab. Solok	09.00-21.00 WIB
7.	Merry	Jl. Raya Koto Baru, Koto Baru, Kec. Kubung, Kab. Solok	05.00-01.00 WIB
8.	Singaur Indah	Jl. Raya Koto Baru, Kec. Kubung, Kab. Solok	07.25-22.25 WIB
9.	Montir	Jl. Pakan Akek, Koto Baru, Kec. Kubung, Kab. Solok	08.00-22.00 WIB
10.	Batu Batupang	Jl. Lintas Sumatera, Koto Baru Kec. Kubung, Kab. Solok	08.00-21.30 WIB (Jumat-Sabtu Tutup)
11.	Huller Mama	Jl. Raya Cupak, Talang Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	24 Jam
12.	Kayu Aro	Jl. Lintas Solok-Padang, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	07.00-22.00 WIB
13.	Sungai Kalu 3	Jl. Selayo-Padang, Koto Gaek Guguak, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	07.00-00.00 WIB
14.	Sungai Kalu 4	Jl. Padang- Solok, Aia Sirah Kenagarian Batang Barus, Lubuk Selasih, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	09.00-00.00 WIB
15.	Sawah Ujuang	Jl. Raya Padang-Solok, Koto Gadang Guguak, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	08.00-23.00 WIB
16.	Pondok Salero	Jl. Raya Padang-Solok, Koto Gaek Guguak, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	24 Jam
17.	Mintuo	Jl. Padang- Solok, Aia Sirah Kenagarian Batang Barus, Lubuk Selasih, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	08.00-00.00 WIB

No	Nama Rumah Makan	Alamat	Jam Beroperasi
18.	Onang	Jl. Lintas Solok-Padang, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	08.00-22.00 WIB
19.	Masakan Kumpang Shabila	Jl. Lintas Solok-Padang, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	24 Jam
20.	Surya Baru	Jl. Lintas Solok-Padang, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	06.00-22.00 WIB

Sumber: Hasil Pengamatan Penulis

Berdasarkan jumlah rumah makan/restoran yang ada, terdapat 5 rumah makan yang beroperasi selama 24 jam. Rumah makan ini buka kapan saja sehingga konsumen dapat menikmati makanan kapanpun, rumah makan ini memiliki berbagai macam menu makanan mulai dari makanan ringan hingga makanan berat. Harga makanan di rumah makan ini juga bervariasi tergantung jenis makanannya.

Berdasarkan hasil observasi pengunjung yang datang pada rumah makan 24 jam, berdasarkan banyak kendaraan yang datang pada jam yang sama dan hari yang berbeda terlihat bahwa rumah makan Huller Mama mempunyai pengunjung yang paling banyak. Berikut data dari observasi yang peneliti lakukan:

**Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Rumah Makan 24 Jam**

No	Nama Rumah Makan	Alamat	Hari dan Tanggal	Jumlah Pengunjung
1.	Pondok Salero	Jl. Raya Padang-Solok, Koto Gaek Guguak, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	Selasa, 13 Februari 2024	Jam 08.00: 2 mobil Jam 13.00: 6 mobil 2 motor 1 truk Jam 19.00: 7 mobil

No	Nama Rumah Makan	Alamat	Hari dan Tanggal	Jumlah Pengunjung
				Jam 23.00-00.00: 2 mobil  TOTAL: 20 Kendaraan
2.	Masakan Kampung Shabila	Jl. Lintas Solok-Padang, Batang Barus, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	Kamis, 15 Februari 2024	Jam 08.00: 1 mobil Jam 13.00: 1 truk 2 motor Jam 19.00: 1 mobil 23 motor 23.30-00.00: -  TOTAL: 6 Kendaraan
3.	Rika Kuliner	Jl. Raya Padang-Solok No. KM 3, Selayo, Kec. Kubung, Kab. Solok	Selasa, 20 Februari 2024	Jam 08.00: - Jam 13.00: 3 mobil 2 motor Jam 19.00: 1 motor 1 mobil Jam 23.30-00.00: 3 mobil  TOTAL: 10 Kendaraan
4.	Huller Mama	Jl. Raya Cupak-Talang, Kec. Gunung Talang, Kab. Solok	Rabu, 21 Februari 2024	Jam 08.00: 5 Bus 11 mobil Jam 13.00: 32 mobil 3 Bus 5 motor Jam 19.00: 20 mobil 3 Bus 7 motor Jam 23.30-00.00: 5 mobil

No	Nama Rumah Makan	Alamat	Hari dan Tanggal	Jumlah Pengunjung
				TOTAL: 91 Kendaraan
5.	Pondok Salero	Jl. Lintas Sumatera No. Km 4, Saok Laweh, Kec. Kubung, Kab. Solok	Kamis, 22 Februari 2024	Jam 08.00: 1 motor Jam 13.00: 7 mobil Jam 19.00: 5 mobil 1 truk Jam 23.30-00.00: 1 mobil 1 truk  TOTAL: 16 Kendaraan

Sumber: Hasil Pengamatan Penulis

Berdasarkan data diatas Rumah Makan Huller Mama merupakan salah satu rumah makan yang beroperasi selama 24 jam, rumah makan ini terletak di jalan lintas Solok-Padang rumah makan yang memiliki banyak pelanggan dan juga sebagai tempat beistirahat bagi sebagian orang yang melewati jalan lintas Solok-Padang.

Rumah makan merupakan bisnis atau usaha dalam bidang makanan dan minuman, setiap usaha ada persaingan, persaingan bisnis menuntut para pelaku bisnis untuk mampu bersikap dan bertindak dengan cepat dan tepat dalam lingkungan persaingan bisnis yang sangat dinamis dan penuh ketidakpastian. Dalam menjalankan operasional suatu perusahaan, tata kelola yang baik sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak-pihak yang terkait langsung dengan perusahaan tersebut, bahkan suatu badan usaha mau tidak

mau akan ada interaksi dengan pihak lain, pihak lain yang terlibat dalam kegiatannya, terutama pelanggan (Siregar & Fadillah, 2017, p. 96).

Menurut Hasibuan dalam (Azka & Kaukab, 2023, p. 43) pelaku bisnis berlomba-lomba menawarkan keunggulan produk yang dijualnya dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, pelaku bisnis harus pandai-pandai dalam menciptakan ikatan tertentu antara usaha yang dijalankannya dengan pihak konsumen. Pelaku bisnis dituntut untuk dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat bertahan dan memenangi persaingan, sehingga tercapai tujuannya.

Secara sosiologis modal sosial di perlukan dalam mempertahankan pelanggan, dalam menjalankan usaha rumah makan penting bagi pemilik Rumah Makan Huller Mama untuk memanfaatkan modal sosial. Modal sosial diperlukan untuk memperlancar hubungan antara satu pihak dengan pihak lain dan untuk mencapai hal-hal yang diinginkan (Shafira, 2022, p. 8). Dengan demikian, modal sosial sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam usaha rumah makan yang dilakukan oleh pemilik rumah makan Huller Mama.

Menurut (Damsar, 2009, p. 211) modal sosial merupakan investasi sosial, yang meliputi sumber daya sosial seperti jaringan, kepercayaan dan norma serta kekuatan menggerakkan, dalam struktur hubungan sosial untuk mencapai tujuan individual dan/atau kelompok secara efisien dan efektif dengan modal lainnya. Sosial kapital atau modal sosial sangat dibutuhkan dan memiliki peranan bagi kelangsungan sebuah usaha. Norma merupakan dasar pembentukan modal sosial karena menjadi

dasar dalam terbentuknya suatu hubungan timbal balik antar individu atau kelompok. Hal lainnya yang memperkuat modal sosial adalah sebuah kepercayaan yang dikelola dan dijaga bersama. Adanya kepercayaan ini menunjukkan bahwa terdapat suatu jaringan yang memperlihatkan suatu hubungan antar individu atau kelompok yang saling berinteraksi. Adapun konsep-konsep inti dari modal sosial menurut Robert M.Z Lawang terdiri dari kepercayaan, norma, dan Jaringan (Lawang, 2004).

Hubungan timbal balik antara pemilik usaha dengan pelanggan selalu mereka jaga agar jaringan selalu terjalin. Sebuah hubungan kerja sama dengan pihak luar juga merupakan sebuah modal sosial yang mengakibatkan terbentuk suatu kepercayaan dan jaringan. Hubungan tersebut tidak hanya dengan individu melainkan juga dengan kelompok dapat seperti sopir-sopir BUS, sopir travel, pemasok bahan makanan, dll.

Hal yang melatarbelakangi peneliti meneliti mengenai hal ini, karena peneliti tertarik dengan Rumah Makan Huller Mama yang dapat dibilang selalu ramai akan pelanggan, baik yang membeli makan dan yang hanya sekedar duduk untuk istirahat. Dari observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti dapat melihat bahwa banyak rumah makan yang berada di sepanjang jalan lintas Solok-Padang dengan menu dan hidangan yang hampir sama, namun pengunjung yang datang tidak sebanyak di Rumah Makan Huller Mama, peneliti tertarik akan modal sosial pemilik Rumah Makan Huller Mama baik bentuk-bentuk jaringan, kepercayaan, serta norma.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, dari sekian banyak rumah makan yang beroperasi Rumah Makan Huller Mama termasuk rumah makan yang ramai akan pelanggan. Rumah makan Huller Mama merupakan satu dari lima rumah makan 24 jam yang pengunjung hariannya ramai dan banyak. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Modal Sosial Pemilik Rumah Makan 24 Jam Untuk Mempertahankan Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Huller Mama di Nagari Cupak, Kecamatan Gunung Talang)?”**

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian terbagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk modal sosial pemilik rumah makan Huller Mama untuk mempertahankan pelanggan di rumah makan Huller Mama Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

- 1) Mendeskripsikan bentuk-bentuk kepercayaan dalam modal sosial pemilik Rumah Makan Huller Mama.
- 2) Mendeskripsikan bentuk-bentuk jaringan dalam modal sosial pemilik Rumah Makan Huller Mama.

- 3) Mendeskripsikan bentuk-bentuk norma dalam modal sosial pemilik Rumah Makan Huller Mama.

#### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1.4.1. Manfaat Akademik**

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan disiplin ilmu sosial terutama bagi studi sosiologi ekonomi dan kajian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan data tambahan bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji mengenai modal sosial dimasa yang akan datang.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan informasi bagi para pembaca mengenai bagaimana modal sosial pemilik usaha rumah makan agar dapat mempertahankan pelanggan.

#### **1.5. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1.5.1. Konsep Rumah Makan**

Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya (Putri et al., 2018, p. 30).

Definisi rumah makan menurut Keputusan Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PW 105/MPPT-85 tentang Peraturan Usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud usaha rumah makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Adapun dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pemimpin usaha rumah makan adalah pengelola yang sehari-hari memimpin dan bertanggung jawab atas pengusahaan rumah makan. Sedangkan dalam peraturan ini yang dimaksud dengan tamu rumah makan adalah orang yang mempergunakan jasa pelayanan makan dan minum di rumah makan dengan membayar (Pedia, n.d.).

Menurut peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia Nomor 11 Pasal 1 ayat 2 Tahun 2014 yang dimaksud dengan usaha restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (PERATURAN PEMERINTAHAN RI, 2014).

### **1.5.2. Konsep Pelanggan**

Kata pelanggan dapat disinonimkan dengan kata pembeli. “Orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang maupun jasa secara terus-menerus disebut dengan pelanggan. Pelanggan atau pembeli suatu produk merupakan orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis” (Daryanto et al., 2014, p. 49).

Menurut Haryono Budi dalam (Purba et al., 2022, p. 108) “Pelanggan merupakan organisasi atau individu yang sudah efektif melakukan pembelian”.

Secara umum, ada tiga jenis pelanggan, yaitu: (1) *Internal Costumer* (Pelanggan Internal), yaitu orang-orang atau pengguna produk dalam perusahaan dan mempunyai pengaruh terhadap perkembangan dan kemunduran perusahaan; (2) *Intermediate Costumer* (Pelanggan Perantara), adalah setiap orang yang bertindak sebagai perantara penyedia produk dan bukan merupakan pengguna. Komponen distribusi, seperti agen koran atau toko buku, merupakan contoh pelanggan perantara; (3) *External Costumer* (Pelanggan Eksternal), adalah setiap orang atau sekelompok orang yang menggunakan produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan. Pelanggan eksternal ini bertindak seperti pelanggan nyata atau pelanggan akhir (Daryanto et al., 2014, p. 49).

Pelanggan dalam memilih suatu produk didasarkan atas kebutuhan dan keinginan, selanjutnya pelanggan membentuk harapan atas produk yang ditawarkan. Pelanggan akan berupaya mencari produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya sehingga menciptakan kepuasan didalam diri pelanggan tersebut. Terlebih lagi jika dalam memilih sektor jasa. Pelanggan cenderung menilai bagaimana pelayanan yang didapatkan selama jasa tersebut disampaikan (Maulida & Indah, 2021, p. 194).

### **1.5.3. Konsep Modal Sosial**

Konsep Modal Sosial muncul dari gagasan bahwa anggota masyarakat mungkin tidak mampu menyelesaikan sendiri berbagai permasalahan yang mereka

hadapi. Mengatasi permasalahan ini memerlukan solidaritas dan kerja sama yang baik dari seluruh lapisan masyarakat yang berkepentingan (Syahra, 2003, p. 2).

Pierre Bourdieu seorang sosiolog Perancis kenamaan, dalam sebuah tulisan yang berjudul "*the forms of capital*" (1986) mengemukakan bahwa untuk dapat memahami struktur dan cara berfungsinya dunia sosial perlu dibahas modal dalam segala bentuknya tidak cukup hanya membahas modal seperti yang dikenal dalam teori ekonomi (Syahra, 2003, p. 2). Modal sosial diartikan sekelompok sumber-sumber aktual atau potensial yang berhubungan dengan kepemilikan suatu jaringan yang bertahan dari hubungan-hubungan yang kurang atau lebih melembaga dari saling mengetahui atau menghargai, fokus Bourdieu tentang modal sosial yaitu sumber aktual dan jaringan (Dwiningrum, 2014, p. 30).

Namun demikian Robert Putnam yang paling berhasil mempopulerkan konsep modal sosial bagi banyak kelompok pembaca yang berbeda, baik di kalangan akademisi, masyarakat, media dan pembaca umum. Dalam bukunya *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy* (1993: 36) Putnam mendefinisikan modal sosial sebagai *'features of social organisation, such as networks, norms, and trust, that facilitate coordination and co-operation for mutual benefit,'* ciri-ciri organisasi sosial, seperti jaringan, norma-norma, dan kepercayaan yang memudahkan koordinasi dan kerja sama untuk mendapatkan manfaat bersama. Definisi ini paling mudah dipahami kalangan masyarakat luas dibandingkan dengan definisi Bourdieu maupun Coleman yang lebih berbobot akademis. Putnam menganggap modal sosial sebagai seperangkat hubungan horizontal antara orang-orang. Berdasarkan hasil penelitiannya yang dilaporkan

dalam buku tersebut Putnam menyimpulkan modal sosial yang berwujud norma-norma dan jaringan keterkaitan merupakan prakondisi bagi perkembangan ekonomi. Selain itu juga merupakan prasyarat yang mutlak diperlukan bagi terciptanya tata pemerintahan yang baik dan efektif (Syahra, 2003, p. 5).

Pengertian ahli tentang Modal Sosial sebagai berikut:

#### 1. Piere Bourdieu

Bourdieu (1986) mendefinisikan Modal Sosial sebagai “Sumber daya aktual dan potensial yang dimiliki oleh seseorang berasal dari jaringan sosial yang terlembaga serta berlangsung terus menerus dalam bentuk pengakuan dan pengenalan timbal-balik (dengan kata lain, keanggotaan dalam kelompok sosial) yang memberikan kepada anggotanya berbagai bentuk dukungan kolektif” (Damsar & Indrayani, 2019, p. 120). Membahas Modal Sosial Bourdieu memberikan penekanan pada jejaring sosial (*sosial network*) yang memberikan akses terhadap sumber-sumber daya kelompok, fokus utama bourdieu ini bagaimana modal sosial dapat digunakan untuk memperkuat posisi sosial dan ekonomi individu atau kelompok, modal sosial ini dapat digunakan untuk mengakses sumber daya, memperoleh kekuasaan dan mencapai tujuan.

#### 2. James Coleman

James Coleman (1990), Coleman merupakan seorang sosiolog yang memberikan batasan modal sosial sebagai “seperangkat sumber daya yang inheren dalam hubungan keluarga dan dalam organisasi sosial komunitas serta sangat berguna bagi pengembangan kognitif dan sosial seorang anak”. Coleman juga

menambahkan modal sosial ialah “aspek dari struktur sosial serta memfasilitasi tindakan individu dalam struktur social” (Damsar & Indrayani, 2019, p. 120). Modal sosial dapat membantu orang untuk bekerja sama secara lebih efektif untuk mencapai tujuan bersama.

### 3. Alejandro Portes

Kemampuan individu-individu untuk mengatur sumber-sumber langkah berdasarkan keanggotaan mereka dalam jaringan atau struktur sosial lebih luas. Sumber-sumber langka tersebut dapat bersifat nyata secara ekonomis seperti potongan harga dan utang bebas bunga, atau tidak nyata seperti informasi tentang kondisi bisnis (Damsar & Indrayani, 2019, p. 120). Portes mencontohkan modal sosial membantu individu dan kelompok memperoleh akses terhadap sumber daya ekonomi untuk mencari pekerjaan, sehingga meningkatkan mobilitas sosial. Modal sosial dapat berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan sosial, Portes berpendapat bahwa modal sosial dapat membantu masyarakat mengatasi kemiskinan meningkatkan produktivitas dan menciptakan lapangan kerja.

### 4. Robert Putnam

Robert Putnam seorang ilmuwan politik memberi definisi modal sosial jaringan-jaringan, nilai-nilai, dan kepercayaan yang timbul diantara para anggota perkumpulan, yang memfasilitasi koordinasi dan kerja sama untuk manfaat bersama (Damsar & Indrayani, 2019, p. 120). Putnam mencontohkan bahwa modal

sosial dapat meningkatkan partisipasi politik, mengurangi kejahatan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 5. Jonathan H. Turner

Sosiolog bernama Jonathan H. Turner berpendapat bahwa modal sosial menunjukkan pada kekuatan-kekuatan yang meningkatkan potensi untuk perkembangan ekonomi dalam suatu masyarakat dengan menciptakan dan mempertahankan hubungan sosial dan pola organisasi sosial (Damsar & Indrayani, 2019, p. 121). Modal sosial dapat membantu orang untuk memperoleh sumber daya dan peluang yang akan meningkatkan status sosial mereka.

#### 6. Robert M.Z Lawang

Sosiolog asal Indonesia Robert M.Z Lawang memberikan definisi tentang modal sosial sebagai semua kekuatan sosial komunitas yang dikonstruksikan oleh individu atau kelompok dengan mengacu pada struktur sosial yang menurut penilaian mereka dapat mencapai tujuan individual dan/atau kelompok secara efisien dan efektif dengan kapital lainnya (Damsar & Indrayani, 2019, p. 121). Pendapat Lawang mengenai modal sosial yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kepercayaan, norma, dan jaringan.

#### 7. Nan Lin

Nan Lin memberikan batasan pengertian modal sosial sebagai suatu investasi dalam hubungan sosial oleh individu-individu melalui mana mereka memperoleh akses terhadap sumber-sumber terlekat (*embedded resources*) untuk meningkatkan hasil yang diharapkan dari tindakan-tindakan yang ekspresif atau instrumental

(Damsar & Indrayani, 2019, p. 121). Lin berpendapat bahwa modal sosial dapat meningkatkan mobilitas sosial dan ekonomi individu dan kelompok. Ia berpendapat bahwa modal sosial dapat membantu orang dalam memperoleh pekerjaan, meningkatkan pendapatan mereka, dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa modal sosial adalah merupakan investasi sosial yang meliputi sumber daya sosial seperti jaringan, kepercayaan, nilai, dan norma serta kekuatan menggerakkan, dalam struktur hubungan sosial untuk mencapai tujuan individual dan/ atau tujuan kelompok secara efisien dan efektif dengan kapital lainnya.

#### **1.5.4. Tinjauan Sosiologis**

Teori modal sosial adalah teori yang paling jelas, dapat diringkas dalam dua kata: tentang hubungan, dengan membangun dan menjalin hubungan dengan sesama, dan menjaganya agar terus berlangsung seiring berjalan waktu, orang mampu bekerja bersama-sama untuk mencapai berbagai hal yang tidak dapat dilakukan sendiri, atau dapat dicapai tetapi dengan susah payah. Orang-orang berhubungan melalui jaringan dan mereka cenderung memiliki kesamaan nilai dengan anggota lain dalam jaringan tersebut: sejauh jejaring menjadi sumber daya, maka jaringan dapat dipandang sebagai modal (Field, 2010, p. 1).

Dalam penelitian ini menggunakan teori modal sosial. Banyak ahli yang mendefinisikan mengenai konsep modal sosial salah satunya Robert M.Z Lawang dalam buku pengantar sosiologi kapital karangan Prof. Damsar, Lawang merupakan seorang sosiolog Indonesia yang serius dalam membahas konsep modal sosial,

Robert Lawang (2004) mendefinisikan kapital sosial sebagai semua kekuatan sosial komunitas yang dikonstruksikan oleh individu atau kelompok dengan mengacu pada struktur sosial yang menurut penilaian mereka dapat mencapai tujuan individual dan/atau kelompok secara efisien dan efektif dengan kapital lainnya (Damsar & Indrayani, 2019, p. 121).

Adapun konsep-konsep dari modal sosial menurut Lawang (2004) terdiri dari kepercayaan, jaringan, dan norma sebagai berikut (Lawang, 2004):

#### 1. Kepercayaan

Inti kepercayaan antar manusia ada 3 hal yang saling terkait:

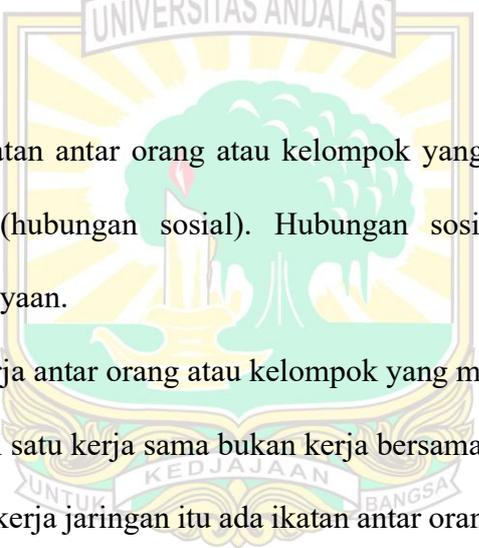
- a. Hubungan sosial antara dua orang atau lebih. Termasuk dalam hubungan ini adalah institusi yang diwakili oleh orang. Seseorang percaya pada institusi tertentu untuk kepentingannya. Karena orang-orang dalam institusi itu bertindak.
- b. Harapan yang terkandung dalam hubungan itu, yang kalau direalisasikan tidak akan merugikan salah satu atau kedua belah pihak (harapan menguntungkan kedua belah pihak).
- c. Interaksi sosial memungkinkan hubungan itu terwujud.

Kepercayaan yang dimaksud disini menunjuk pada hubungan antara dua pihak atau lebih yang mengandung harapan yang menguntungkan salah satu atau kedua belah pihak melalui interaksi sosial (Lawang, 2004, p. 46). Harapan yang ada pada seseorang bisa terbentang mulai dari yang paling kurang mengharapkan dan sangat mengharapkan. Dalam modal sosial pemilik rumah makan 24 jam dalam

mempertahankan pelanggan, pemilik rumah makan Huller Mama menaruh harapan dengan mitra kerjanya, terbangunnya kepercayaan akan merupakan elemen penting dalam membangun kerjasama yang akan menguntungkan kedua belah pihak. Untuk mempertahankan pelanggan pemilik rumah makan menaruh kepercayaan kepada Sopir Travel dan Sopir Bus Pariwisata, pekerja, pemasok bahan makanan, pembeli.

## 2. Jaringan

Jaringan dan fungsinya terhadap pencapaian sesuatu tidak terlepas dari kepercayaan. Konsep jaringan sosial yang digunakan dalam modal sosial menurut Lawang yaitu:

- 
- a. Ada ikatan antar orang atau kelompok yang dihubungkan dengan media (hubungan sosial). Hubungan sosial ini diikat dengan kepercayaan.
  - b. Ada kerja antar orang atau kelompok yang melalui hubungan sosial menjadi satu kerja sama bukan kerja bersama-sama.
  - c. Dalam kerja jaringan itu ada ikatan antar orang atau kelompok yang tidak dapat berdiri sendiri. Ketika satu ikatan putus maka keseluruhan jaringan itu tidak bisa berfungsi lagi hingga ikatan itu diperbaiki.
  - d. Media (benang atau kawat) dan simpul tidak dapat dipisahkan atau antara orang-orang dan hubungannya tidak dapat dipisahkan.

- e. Ikatan atau pengikat dalam modal sosial ialah norma yang mengatur dan menjaga bagaimana ikatan dan medianya itu dipelihara dan dipertahankan (Lawang, 2004, p. 62).

Jaringan adalah kategori kepercayaan strategi, maksudnya dengan melalui jaringan orang saling tau, saling menginformasikan, saling mengingatkan, saling bantu membantu dalam melaksanakan atau mengatasi suatu masalah. Dalam mempertahankan pelanggan pemilik rumah makan membangun jaringan, hal ini merupakan strategi yang dilakukan oleh pihak rumah makan, interaksi yang terus menerus dan hubungan sosial yang baik dengan sopir travel, sopir pariwisata, pekerja, dan pelanggan adalah cara pihak rumah makan dalam membuka jaringan dan membangun *trust* (kepercayaan). Jaringan yang telah lama terbangun dilihat sebagai hal yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah usaha atau bisnis.

### 3. Norma

Norma tidak dapat dipisahkan dengan jaringan dan juga kepercayaan. Kalau struktur sosial itu terbentuk karena pertukaran sosial yang terjadi antara dua orang, sifat norma seperti berikut:

- a. Norma itu muncul dari suatu pertukaran yang saling menguntungkan. Apabila pertukaran itu hanya menguntungkan salah satu pihak saja maka pertukaran selanjutnya pasti tidak akan terjadi. Jika dalam pertukaran pertama keduanya saling menguntungkan, akan muncul pertukaran yang kedua, dengan harapan memperoleh keuntungan pula. Jika beberapa kali

pertukaran prinsip saling menguntungkan dipegang utuh, dari situlah muncullah norma dalam bentuk kewajiban sosial, yang intinya membuat kedua belah pihak merasa diuntungkan dalam pertukaran itu. Dengan cara itu hubungan pertukaran akan dipelihara.

- b. Norma bersifat resiprokal artinya isi norma menyangkut hak dan kewajiban kedua belah pihak yang dapat menjamin keuntungan yang diperoleh dari suatu kegiatan tertentu.
- c. Jaringan yang terbina lama dan menjamin keuntungan kedua belah pihak secara merata akan memunculkan norma keadilan. Yang melanggar prinsip keadilan akan dikenakan sanksi keras pula (Lawang, 2004, p. 70).

Norma sosial merupakan sekumpulan aturan yang harus dipatuhi dan diikuti oleh masyarakat dalam suatu entitas sosial. Aturan-aturan ini biasanya tidak tertulis, namun dapat dipahami dan jika melanggarnya akan mendapatkan sanksi sosial. Maka dari itu norma termasuk salah satu dari modal sosial. Norma sangat diperlukan dalam usaha rumah makan, pemilik rumah makan dan rekan kerjanya harus mematuhi norma agar jaringan dan kepercayaan yang telah terbangun akan terus ada dan berjalan sesuai norma yang disepakati, norma yang dipatuhi akan membuat jaringan akan terbina lama dan akan mendatangkan keuntungan bagi kedua belah pihak.

#### **1.5.5. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan merupakan bagian dari sebuah proposal penelitian yang berisikan informasi-informasi yang diperlukan. Penelitian yang mempunyai

hubungan atau keterkaitan antara penelitian yang sedang diteliti dengan penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk sebagai bahan perbandingan dan acuan bagi penelitian yang dilakukan dan merupakan aspek yang mempengaruhi dan mendukung penelitian. Dari hasil penelitian dan observasi yang dilakukan, teridentifikasi sejumlah penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti mencoba mengaitkan hal-hal yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu berkaitan dengan modal sosial. Berikut tabel penelitian relevan:

**Tabel 1. 3 Penelitian Relevan**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Rama Firdaus. 2018. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas (Firdaus, 2018)	Pemanfaatan Modal Sosial Untuk Mempertahankan Usaha Tahu-Tempe (Studi Kasus: 6 Orang Pedagang Tahu-Tempe di Pasar Serikat C Batusangkar)	Hasil dari penelitian ini adalah bekerjanya kepercayaan dan jaringan antara pedagang tahu tempe diantaranya Pedagang dengan pedagang, Pedagang dengan pekerja, Pedagang dengan pelanggan, pedagang dengan distributor bahan mentah.	-Penelitian menggunakan teori modal sosial. -Mengggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan tujuan penelitian, fokus utama penelitian terhadap usaha rumah makan, lokasi dan waktu penelitian.
2.	Evita Nuraisyah. 2022. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik	Pemanfaatan Modal Sosial Pengusaha Keripik Tempe Matahari Pada Masa Pandemi	Temuan penelitian ini adalah pemanfaatan kepercayaan yang didalamnya terdapat konsumen yang menggunakan	-Penelitian menggunakan konsep modal sosial. -Mengggunakan metode penelitian kualitatif.	-Tujuan penelitian -Lokasi dan waktu penelitian.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Universitas Andalas (Nuraisyah, 2022)	COVID-19 di Kecamatan Koto Baru Kabupaten Dharmasraya.	media sosial, dan dalam jaringan para pengusaha-pengusaha menjalin hubungan dengan para pemasok bahan baku, dalam norma para pengusaha merekrut pekerja dari tetangga sekitar.		
3.	Salma Salsabilla. 2022. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas (Salsabilla, 2022)	Pemanfaatan Modal Sosial Pengusaha <i>Home Industry</i> Kerupuk Pitalah Bertahan Saat Masa Pandemi COVID-19 (Studi: Jorong Haru Nagari Bungo Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar)	Hasil penelitian ditemukan pemanfaatan modal sosial menjadi strategi para pengusaha dalam menghadapi masalah ekonomi agar omzet tetap stabil. Jaringan sosial dimanfaatkan seperti membangun jaringan sesama pengusaha, pembeli, distributor, agar mendapatkan dan memperluas jaringan bisnis. Kepercayaan untuk membangun	-Penelitian menggunakan teori modal sosial. -Menggunakan metode penelitian kualitatif.	-Tujuan penelitian -Lokasi dan waktu penelitian.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			hubungan yang berkelanjutan. Dalam norma pengusaha <i>home industry</i> mematuhi aturan , adanya resiprositas antara pengusaha <i>home industry</i> .		

## 1.6. METODE PENELITIAN

### 1.6.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini peneliti gunakan berdasarkan permasalahan penelitian yang mencari bagaimana modal sosial pemilik rumah makan Huller Mama di Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang.

Pendekatan penelitian lebih kepada perspektif teoritis yang dipakai oleh para peneliti dalam melakukan penelitian. Menurut Strauss dan Corbin dalam buku Metode Penelitian Kualitatif Afrizal mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pada penelitian ini penulisan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung dan mengukur data

kualitatif yang telah diperoleh dan dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2016, pp. 12–13).

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti. Penggunaan penelitian ini memberikan peluang peneliti untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari wawancara catatan lapangan, dokumen pribadi catatan atau memo dan dokumen resmi guna menggambarkan subjek penelitian (Moleong, 2004, p. 6). Dalam menggunakan tipe penelitian deskriptif peneliti mencatat selengkap mungkin tentang fakta serta pengalaman yang dialami dan menggambarkan serta menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti yaitu Modal Sosial Pemilik Rumah Makan 24 Jam Untuk Mempertahankan Pelanggan studi Rumah Makan Huller Mama di Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang baik berupa hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang diambil dilapangan.

### **1.6.2. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya maupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara (Afrizal, 2016, p. 139). Menurut Moleong informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan juga berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal (Moleong, 2004, p. 132). Dalam penelitian

kualitatif menggunakan informan sebagai sumber data utamanya, untuk itu perlu ditetapkan siapa informan yang akan dimintai keterangan. Dalam buku metode penelitian kualitatif Afrizal ada dua jenis informan penelitian yaitu informan pelaku dan informan pengamat yaitu sebagai berikut (Afrizal, 2016, p. 139):

1. Informan Pelaku

Informan pelaku adalah informan yang memberikan keterangan mengenai dirinya, tentang perbuatannya, tentang pikirannya, tentang interpretasinya (makna), atau tentang pengetahuannya. Dalam penelitian kualitatif, informan pelaku disebut sebagai subjek penelitian karena dianggap sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi peneliti. Pada penelitian ini yang menjadi informan pelaku adalah pemilik dan pengurus rumah makan Huller Mama.

2. Informan Pengamat

Informan pengamat yaitu informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Informan jenis ini dapat dikatakan orang yang tidak diteliti atau dengan kata lain orang lain yang mengetahui orang yang sedang kita teliti atau pelaku kejadian yang kita teliti, mereka dapat disebut sebagai saksi suatu kejadian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan pengamat yaitu pekerja rumah makan, pemasok bahan makanan, pelanggan, sopir travel dan sopir pariwisata.

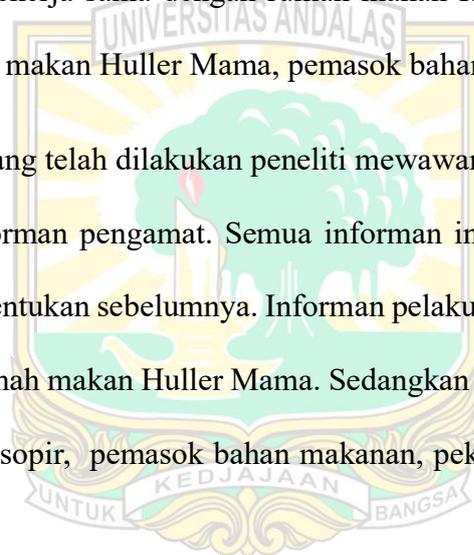
Dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (mekanisme disengaja) yaitu peneliti

sengaja mewawancarai informan berdasarkan pertimbangan atau ciri-ciri tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian dan situasi yang diketahui peneliti. Menurut (Afrizal, 2016, p. 140) mekanisme disengaja ini adalah sebelum melakukan penelitian para peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan sumber informasi.

Berikut kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemilik rumah makan Huller Mama
2. Orang yang bekerja sama dengan rumah makan Huller Mama. Termasuk pekerja rumah makan Huller Mama, pemasok bahan makanan, dan Sopir.

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti mewawancarai 2 orang informan pelaku, 11 orang informan pengamat. Semua informan ini dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Informan pelaku dari penelitian ini yaitu 2 orang dari pihak rumah makan Huller Mama. Sedangkan informan pengamat ada 11 orang yang terdiri sopir, pemasok bahan makanan, pekerja rumah makan, dan pelanggan.



**Tabel 1. 4 Daftar Informan Penelitian**

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	keterangan	status
1.	Jasril	46 tahun	Laki-laki	Kasir (orang yang dipercayai pemilik rumah makan untuk memberikan informasi menggantikan pemilik rumah makan)	Informan pelaku
2.	Eri Fasanaf (Pak Lek)	50 Tahun	Laki-Laki	Pengurus yang mengkoordinir masalah di jalan	Informan Pelaku
3.	Maizal Feri, S.E	54 tahun	Laki-laki	Pekerja rumah makan (Kasir)	Informan pengamat
4.	Indra	50 tahun	Laki-laki	Pekerja rumah makan (Juru Parkir)	Informan pengamat
5.	Tedi	20 tahun	Laki-laki	Pekerja rumah makan (Pelayan)	Informan pengamat
6.	Yemi	46 Tahun	Perempuan	Pekerja rumah makan (Juru Masak)	Informan Pengamat
7.	Arfeni	58 tahun	Laki-laki	Pemasok ayam	Informan pengamat
8.	Susi	46 tahun	Perempuan	Pemasok ikan	Informan pengamat
9.	Nelmawati	59 tahun	Perempuan	Penjual daging	Informan pengamat
10.	Farel	59 tahun	Laki-laki	Sopir Travel	Informan pengamat
11.	Begy Rivaldo	23 tahun	Laki-laki	Sopir Travel	Informan pengamat
12.	Hamdi	21 Tahun	Laki-Laki	Sopir Bus Pariwisata	Informan pengamat
13.	Alifia Ayu	23 tahun	Perempuan	Pelanggan	Informan pengamat

*Sumber: Data Primer tahun 2024*

### 1.6.3. Data yang Diambil

Data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha atau

mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh (Afrizal, 2016, p. 13).

Sumber data pada penelitian ini berasal dari dua sumber yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer atau data utama merupakan data atau informasi yang didapatkan langsung dari informan penelitian ketika di lapangan. Data primer didapatkan dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam (Moleong, 2004, p. 155). Menggunakan teknik wawancara mendalam, diharapkan peneliti dapat memperoleh data dan informasi-informasi yang penting serta sesuai dengan tujuan penelitian. Data primer dalam penelitian ini peneliti mendapat sumber data langsung dari informan tentang bagaimana bentuk modal sosial pemilik Rumah Makan 24 jam untuk mempertahankan pelanggan, berupa informasi mengenai dengan siapa saja pemilik rumah makan Huller Mama menjalin kerjasama dan apa saja bentuk kepercayaan, jaringan, dan norma yang ada diantara pemilik rumah makan dengan rekan kerjanya. Data primer lain yang didapat berupa data mengenai informasi deskripsi lokasi penelitian dari kantor wali nagari. Upaya yang dilakukan antara lain membuat catatan lapangan berupa notulensi dan rekaman hasil wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh melalui kajian studi pustaka yakni pengumpulan data yang bersifat teori yang berupa pembahasan mengenai bahan tertulis, literatur hasil penelitian

(Moleong, 2004, p. 159). Data sekunder dari penelitian ini berasal dari kajian-kajian pustaka dengan cara mempelajari bahan-bahan tertulis serta literatur-literatur yang berkaitan, serta hasil penelitian. Penelitian ini juga dilengkapi dengan artikel-artikel maupun penelitian-penelitian sebelumnya yang tentu saja berkaitan dengan modal sosial pemilik rumah makan 24 jam untuk mempertahankan pelanggan, data sekunder yang diperoleh peneliti juga ada dari buku sosiologi ekonomi serta buku teori sosiologi dan artikel jurnal yang berkaitan dengan modal sosial.

#### **1.6.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam.

##### **1. Observasi**

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke tempat kejadian untuk mengamati informan dengan menggunakan panca indera untuk memahami setiap aktivitas yang dilakukan informan. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan pengamatannya melalui aktivitas panca indera untuk memahami setiap aktivitas yang dilakukan informan. Menurut Marshall dalam (Sugiyono, 2013, p. 226) mengatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dengan adanya observasi kita dapat melihat serta mendengar dan merasakan apa yang sebenarnya terjadi. Teknik observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data dan menjelaskan atau

menjawab permasalahan penelitian. Hal yang akan diobservasi dalam penelitian ini yaitu tempat Rumah Makan 24 jam (Rumah Makan Huller Mama).

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi pertama pada bulan Oktober 2023. Pada saat itu peneliti pergi ke Rumah Makan Huller Mama dan melihat langsung kondisi rumah makan yang sangat ramai akan pembeli, peneliti melakukan observasi pertama sebelum pembuatan term of reference (TOR) dan proposal penelitian. Peneliti melihat langsung kondisi rumah makan pada jam makan siang sekitar jam 13.00, peneliti juga melihat langsung proses jual beli dan keluar masuk kendaraan yang tidak ada hentinya saat itu. Observasi selanjutnya peneliti lakukan pada bulan Januari dan Februari 2024.

Observasi pada bulan Januari peneliti lakukan pada tanggal 20 Januari 2024 untuk melihat berapa buah rumah makan yang ada di sepanjang jalan Solok-Padang rumah makan tersebut berada diantara Kecamatan Gunung Talang dan Kecamatan Kubung. Pada bulan Februari di mulai pada tanggal 13 Februari 2024 sampai tanggal 22 Februari 2024. Observasi yang dilakukan peneliti melihat kendaraan yang ada pada setiap jam 08.00, 13.00, 19.00, dan tengah malam sekitar jam 23.30. Hal ini peneliti lakukan untuk memberikan dukungan data yang valid kenapa peneliti memilih Rumah Makan Huller Mama sebagai rumah makan 24 jam yang perlu untuk di teliti. Observasi membantu peneliti dalam memperkuat hasil penelitian nantinya.

## 2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Taylor Wawancara mendalam adalah suatu wawancara tanpa alternatif pilihan jawaban dan dilakukan untuk mendalami informasi dari seorang informan karena pewawancara perlu mendalami informasi dari seorang informan (Afrizal, 2016, p. 136). Wawancara mendalam merupakan sebuah interaksi sosial informal antara seorang peneliti dengan para informannya. Obrolan seorang peneliti dengan para informannya bukanlah obrolan biasa ini adalah obrolan yang dilakukan untuk mendapatkan data yang valid yaitu data yang menunjukkan sesuatu yang ingin diketahui obrolan tersebut mestilah dilakukan dengan cara terkontrol, terarah serta sistematis. Terkontrol berarti pewawancara mesti mengendalikan jalannya obrolan memilih orang yang akan diajak ngobrol dengan tepat, mengatur tempat duduk, mengendalikan arah pembicaraan. Terarah mengacu kepada obrolan yang dilakukan jelas tujuannya dan jelas informasi yang akan dikumpulkan. Sistematis adalah obrolan yang dilakukan ada tahapan dan cara pencatatannya (Afrizal, 2016, p. 137).

Wawancara mendalam juga dikenal sebagai wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara dimana informan tidak memiliki pilihan jawaban melainkan dapat menjawab dengan apapun yang diinginkan. Wawancara mendalam ini dilakukan dengan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat sebelum melakukan wawancara. Pedoman

wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka bagi informan.

Wawancara mendalam memiliki tujuan agar informan penelitian bisa menceritakan bagaimana modal sosial pemilik rumah makan dan mendapatkan informasi yang valid. Agar data yang didapatkan valid maka wawancara tidak hanya dilakukan sekali saja tetapi secara berulang untuk menggali informasi dan mengklarifikasikan data yang didapatkan tentang masalah penelitian. Wawancara mendalam dilakukan dengan berhadapan langsung dengan informan penelitian untuk mendapatkan jawaban atas penelitian yang diteliti. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan membuat janji dan menyepakati waktu dan tempat untuk melakukan wawancara dengan informan.

Alat penelitian adalah benda yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang digunakan berupa:

1. Daftar pedoman wawancara, digunakan sebagai pedoman dalam mengajukan pertanyaan kepada informan.
2. Alat perekam, seperti *Smartphone*, digunakan untuk merekam wawancara yang sedang berlangsung dengan informan
3. Buku catatan dan pulpen yang digunakan untuk mencatat segala keterangan yang diberikan informan
4. Kamera, digunakan untuk mendokumentasikan proses penelitian berlangsung.

Wawancara dalam penelitian ini di mulai pada maret 2024, peneliti mewawancarai 2 orang informan pelaku dan 11 orang informan pengamat, wawancara pertama dilakukan pada hari Kamis, 14 maret 2024 wawancara tersebut berlangsung di rumah makan Huller Mama sekitar jam 16.00 dengan informan yang bernama Bapak Maizal Feri, S.E selaku informan pengamat dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara dengan mengatur jadwal kapan informan bisa untuk di wawancara, sebelum itu peneliti juga memperlihatkan surat izin penelitian dari kampus kepada setiap informan.

Wawancara ini terus dilakukan sampai pada informan terakhir yaitu tanggal 31 Juli 2024, dengan keseluruhan informan sebanyak 13 informan. Wawancara dilakukan sesuai jadwal yang diatur dengan informan dan berhadapan langsung dengan informan. Hasil wawancara yang telah dilakukan berupa catatan informan dan hasil rekaman suara selama wawancara. Setelah selesai wawancara berakhir, peneliti membuat hasil wawancara tersebut ke dalam catatan lapangan berupa transkrip wawancara.

#### **1.6.5. Unit Analisis**

Dalam penelitian ilmu sosial, faktor penting dalam menentukan apa atau siapa yang diteliti bukanlah topik kajiannya melainkan apa yang disebut dengan unit analisis. Dari unit analisis dapat diketahui siapa atau apa tujuan dari proses pengumpulan data. Unit analisis sangat berguna dalam memfokuskan penelitian dan mengidentifikasi objek yang akan diteliti, ditentukan menurut kriteria yang sesuai dengan masalah penelitian dan tujuan penelitian. Pada Penelitian ini Unit analisisnya ialah Individu yaitu pemilik Rumah Makan Huller Mama.

### 1.6.6. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pemeriksaan, pembersihan, transformasi, dan pemodelan data dengan tujuan untuk menemukan informasi yang berguna, menarik kesimpulan, dan mendukung pengambilan keputusan. Menurut Afrizal, Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah aktivitas yang dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung dilakukan mulai dari pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan.

Analisis data yang akan dilakukan adalah analisis data kualitatif menggunakan prinsip yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman membagi analisis data yang dikategorikan menjadi tiga tahap secara garis besar yaitu tahap:

1. Kodifikasi Data

Tahap ini merupakan tahap pengkodean terhadap data, yang dimaksud dengan pengkodean data adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Peneliti menulis ulang catatan lapangan yang dibuat ketika melakukan wawancara kepada informan setelah itu catatan lapangan tersebut diberi kode atau tanda untuk informasi yang penting sehingga peneliti menemukan mana informasi yang penting dan yang tidak penting, sedangkan data yang tidak penting berupa pernyataan informan yang tidak berkaitan. Hasil kegiatan tahap pertama adalah diperoleh tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian. Tema-tema atau klasifikasi itu telah mengalami penamaan oleh peneliti (Afrizal, 2016, p. 178).

## 2. Tahap Penyajian Data

Tahap ini peneliti dapat menyajikan temuan penelitian dalam bentuk pengelompokan atau kategori-kategori. Miles dan Huberman menyarankan untuk menggunakan matriks dan diagram untuk menyajikan hasil penelitian, yang merupakan temuan penelitian agar dapat menjadi lebih efektif (Afrizal, 2016, p. 179).

## 3. Penarikan Kesimpulan Atau Verifikasi

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti kemudian mengecek lagi kesahihan interpretasi dengan cara mengecek ulang proses coding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan (Afrizal, 2016, p. 180).

### 1.6.7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu lokasi dari sebuah penelitian, lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai setting atau konteks sebuah penelitian. Lokasi penelitian tidak selalu mengacu kepada wilayah, tetapi juga mengacu kepada organisasi dan juga sejenisnya (Afrizal, 2016, p. 128). Berdasarkan latarbelakang masalah maka lokasi dari penelitian ini adalah Rumah Makan Huller Mama yang berlokasi di Jl. Raya Cupak-Talang, Dusun Baru, Jorong Pasa Usang, Nagari Cupak, Kecamatan Gunung Talang, Kabupaten Solok, Sumatera Barat. Alasan peneliti memilih rumah makan Huller Mama sebagai lokasi penelitian karena rumah makan Huller Mama

merupakan rumah makan yang ramai pelanggan dan rumah makan Huller Mama merupakan rumah makan yang beroperasi selama 24 jam.

#### **1.6.8. Definisi Operasional Konsep**

- 1) Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya.
- 2) Pelanggan adalah Orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang maupun jasa secara terus-menerus disebut dengan pelanggan.
- 3) Modal sosial adalah sumberdaya sosial yang dimiliki oleh individu berupa kepercayaan, jaringan dan norma yang dapat digunakan untuk kepentingan pribadi ataupun kelompok.

#### **1.6.9. Jadwal Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, diperlukan jadwal penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Proses penelitian meliputi mempersiapkan penelitian, melaksanakan penelitian, dan melaporkan hasil penelitian. Rancangan jadwal penelitian sebagai dokumen pedoman penulisan karya ilmiah sesuai tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 5 Jadwal Penelitian**

No	Nama Kegiatan	Tahun 2024						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Penyusunan Instrumen Penelitian	■	■					
2.	Pengumpulan Data			■	■	■	■	
3.	Analisis Data			■	■	■	■	
4.	Penyusunan Laporan dan Bimbingan				■	■	■	
5.	Ujian skripsi							■

