

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian untuk mencapai sebuah tujuan dibutuhkan suatu metode penelitian tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan bentuk studi kasus, karena peneliti ingin mendapatkan gambaran fenomena perilaku pustakawan di bagian layanan sirkulasi di dalam perpustakaan. Menurut Sulisty-Basuki (2010: 110) penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Berdasarkan teori tersebut peneliti juga ingin mendapatkan deskripsi mengenai situasi dan aktivitas tertentu di layanan sirkulasi. Dengan menggunakan metode ini diharapkan peneliti mendapatkan gambaran dari situasi di layanan sirkulasi dengan tepat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena pada penelitian ini peneliti menggunakan lingkungan alami sebagai sumber data yaitu Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Selain itu peneliti juga membutuhkan pendapat ataupun tanggapan pustakawan dan pemustaka mengenai hal

yang diteliti. Menurut Sulisty-Basuki (2010: 78) penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti, kesemuanya tidak bisa diukur dengan angka. Berdasarkan teori tersebut peneliti ingin memahami suatu fenomena khusus yang diinterpretasikan ke dalam bentuk uraian kata-kata.

Pada penelitian ini peneliti mengamati perilaku dan kinerja pustakawan. Perilaku dan kinerja pustakawan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka dalam menggunakan jasa di perpustakaan dan terhadap kemajuan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, karena peneliti ingin meneliti penyebab kasus-kasus yang terjadi di perpustakaan.

3.3 Objek dan Subjek Penelitian

Hal yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah perilaku dan kinerja pustakawan dalam melayani pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Pustakawan yang dimaksud adalah pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi. Sedangkan, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan jasa dengan merasakan kepuasan terhadap perilaku dan kinerja yang diberikan oleh pustakawan di layanan sirkulasi.

3.4 Pemilihan Informan

Dalam pemilihan informan, biasanya dipilih dengan menggunakan populasi dan sampel. Populasi yang digunakan peneliti untuk mendapat informan dalam penelitian ini, yaitu pustakawan yang ada di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dengan jumlah 27 orang yang masing-masing 1 orang sebagai kepala perpustakaan, 3 orang sebagai kepala sub bagian, 2 orang di bagian layanan sirkulasi, 4 orang di bagian pengadaan, dan 17 orang di bagian tata usaha. Selain pustakawan, peneliti juga melibatkan pemustaka sebagai informan. Populasi pemustaka diambil dari pemustaka yang sudah menjadi anggota di perpustakaan yang berjumlah 3.729 orang.

Berdasarkan populasi tersebut diambil beberapa sampel untuk dijadikan informan dalam penelitian ini. Peneliti mengambil 2 pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi, karena penelitian ini membahas tentang perilaku dan kinerja pustakawan di layanan sirkulasi. Selain pustakawan, peneliti juga melibatkan 6 orang pemustaka berdasarkan tipe keanggotaan yaitu, pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum.

Namun dalam penelitian kualitatif, tidak digunakan istilah populasi dan sampel. Seperti yang dikatakan oleh Spradley dalam Sugiyono (2011: 215), populasi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Untuk itu dalam penelitian ini tidak digunakan istilah

populasi dan sampel, seperti yang dikatakan oleh Sugiyono (2011: 216), penelitian berangkat dari populasi tertentu, tetapi karena keterbatasan tenaga, dana, waktu, dan pikiran, maka peneliti menggunakan istilah subjek dan objek. Sampel sebagai objek yang dipelajari atau sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, yang di maksud situasi sosial yaitu aktivitas yang dilakukan pustakawan dan pemustaka di dalam perpustakaan. Karena penelitian ini membahas perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi, oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui peran pustakawan kepada pemustaka.

Berdasarkan penjelasan di atas, teknik sampling pemilihan informan yang digunakan oleh peneliti yaitu *purposive sampling*. “*Purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu” (Sugiyono, 2011: 216). Dalam penelitian ini peneliti mengambil dua orang pustakawan sebagai informan dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Pustakawan yang bertugas di bagian layanan sirkulasi.
2. Pustakawan yang sekurang-kurangnya dua tahun bertugas di layanan sirkulasi.
3. Satu pustakawan yang berlatar pendidikan perpustakaan atau sudah mengikuti berbagai diklat sebagai syarat untuk menjadi pustakawan.
4. Satu pustakawan yang berlatar pendidikan non perpustakaan dan belum mengikuti diklat.

Dalam penelitian ini, kriteria tersebut harus dimiliki oleh pustakawan sebagai informan. Jika kriteria tersebut tidak terpenuhi maka penelitian tidak dapat diteruskan. Dengan kriteria pustakawan di atas, pustakawan diharapkan sudah mengetahui situasi dan kondisi perpustakaan terutama pada layanan sirkulasi. Selain pustakawan, peneliti juga mengambil empat pemustaka sebagai informan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pemustaka yang mengunjungi perpustakaan minimal tiga kali.
2. Pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi.
3. Pustakawan berdasarkan tipe keanggotaan yaitu, pelajar, mahasiswa, dan umum.
4. Pemustaka yang bersedia menjadi informan.

Tabel 2 : Daftar Informan

NO.	NAMA	STATUS	PEKERJAAN
1.	Ngatini	Pustakawan	Pustakawan PNS
2.	Bambang Irnawan	Pustakawan	Pustakawan THL
3.	Nugraheni Nur Indah Permatasari	Pemustaka	Pelajar
4.	Bagus Sulaiman	Pemustaka	Pelajar
5.	Emma Nur Jayanti	Pemustaka	Mahasiswa
6.	Assofa Dinansyah	Pemustaka	Mahasiswa
7.	Sofiana	Pemustaka	Masyarakat Umum
8.	Suroso	Pemustaka	Masyarakat Umum

Kriteria di atas harus dimiliki oleh pemustaka sebagai informan, karena dengan kriteria tersebut pemustaka dapat memberikan informasi perilaku dan kinerja pustakawan di layanan sirkulasi.

3.5 Sumber Data

Data dalam sebuah penelitian merupakan hal yang penting, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan peneliti yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.5.1 Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011: 225). Berdasarkan pernyataan tersebut data primer diperoleh langsung dari informan melalui observasi partisipasi aktif dan wawancara mendalam di tempat penelitian.

3.5.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2011: 225). Berdasarkan pengertian sumber data sekunder di atas, peneliti menggunakan data berdasarkan tabel pengunjung pada tahun 2013 dan situasi di dalam objek penelitian yang berkaitan dengan sikap dan perilaku pustakawan kepada pemustaka.

3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di tempat penelitian. Adapun penjelasan metode dan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut :

3.6.1 Observasi

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2011: 226) observasi ialah cara untuk meneliti tentang perilaku yang akan menjadi obyek dalam penelitian. Dalam metode observasi ini peneliti mencatat, mengamati dan melihat langsung objek penelitian untuk mendapatkan informasi di dalam perpustakaan. Tujuan peneliti melakukan observasi adalah untuk mendapatkan data yang akurat antara hasil wawancara dengan kenyataan yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipasi aktif.

Menurut Sugiyono (2011: 227) partisipasi aktif (*active participation*): *means that the researcher generally does what others in the setting do*. Dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh nara sumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Dengan menggunakan teknik observasi partisipasi aktif ini peneliti ingin mendapatkan informasi secara langsung di tempat penelitian yang berkaitan dengan perilaku dan kinerja pustakawan pada bagian sirkulasi. Pada penelitian ini peneliti mengamati dan ikut serta merasakan secara langsung perilaku

dan kinerja pustakawan terhadap para pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal berdasarkan aspek penuh perhatian (*attentive*), penuh pertolongan (*helpful*), tenggang rasa (*considerate*), sopan (*polite*), dan peduli (*respectful*) dengan melibatkan diri secara langsung sebagai pemustaka. Hal ini bertujuan agar peneliti melihat dan merasakan secara langsung dengan jelas mengenai kenyataan yang ada di lapangan.

3.6.2 Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan data yang akurat dari informan. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2004: 186). Dalam melakukan pendekatan kepada informan wawancara dilakukan secara tatap muka. Ada beberapa teknik wawancara dalam metode penelitian, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*Indepth Interview*). Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah mendapatkan data dari informan untuk dapat dijadikan dalam pengambilan kesimpulan oleh peneliti.

Teknik wawancara mendalam (*Indepth Interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam

konteks observasi partisipasi (Satori, 2013: 121). Tujuan peneliti menggunakan teknik wawancara ini supaya informan dapat lebih bebas dan terbuka dalam memberikan informasi. Wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dengan informan. Peneliti melakukan tanya jawab kepada 2 orang pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi dan 6 orang pemustaka berdasarkan tipe keanggotaan. Hal ini dilakukan supaya peneliti mengetahui secara langsung jawaban dan ekspresi yang diberikan informan kepada peneliti. Selain itu dengan teknik wawancara mendalam ini peneliti dapat mengetahui lebih dalam mengenai penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan dokumen yang ada di perpustakaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen data dari tabel pengunjung pada tahun 2013. Dengan melihat data tabel pengunjung, peneliti dapat menganalisis perilaku dan kinerja pustakawan melalui peningkatan atau penurunan jumlah pengunjung di perpustakaan.

3.7 Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2004: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan diceritakan kepada orang lain.

Pada penelitian ini peneliti menganalisis sikap dan perilaku pustakawan berdasarkan pada ilmu psikologi. Menurut Allport dalam Sarwono (2009: 81), sikap merupakan kesiapan mental, yaitu suatu proses yang berlangsung dalam diri seseorang, bersama dengan pengalaman individual masing-masing, mengarahkan dan menentukan respons terhadap berbagai objek dan situasi. Menurut ilmu psikologi, banyak perilaku yang didasari oleh sikap. Hal ini berarti perilaku yang diberikan oleh pustakawan didasari oleh kesiapan mental pustakawan dan pengalaman yang didapat oleh masing-masing pustakawan dalam melayani pemustaka.

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan analisis data yang tepat untuk mendapatkan data yang akurat. Untuk itu peneliti merujuk pada teknik analisis data Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 246) aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut penjelasan masing-masing tahapan :

3.7.1 *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2011: 247).

Berdasarkan pengertian di atas peneliti memfokuskan penelitian dengan tema sikap dan perilaku pustakawan berdasarkan pada ilmu psikologi. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi cukup banyak dan tidak semua data terfokus berdasarkan ilmu psikologi.

Untuk itu peneliti akan mereduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan fokus dalam hal-hal yang berdasarkan pada sikap dan perilaku pustakawan dalam ilmu psikologi. Sehingga data yang dihasilkan mudah di pahami peneliti maupun orang lain. Pada tahap reduksi data ini, peneliti memfokuskan pada aspek perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

3.7.2 *Data Display* (Penyajian Data)

Data yang telah direduksi, kemudian akan didisplay agar dapat terorganisir dengan baik sehingga memberikan gambaran yang jelas. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2008: 249).

Dari data hasil wawancara dan observasi yang telah direduksi, kemudian peneliti menyajikannya dalam bentuk uraian singkat secara deskriptif. Data yang disajikan adalah hasil observasi dan wawancara kepada informan mengenai perilaku dan kinerja pustakawan di bagian layanan sirkulasi yang berdasarkan pada aspek ilmu psikologi.

3.7.2 *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan atau verifikasi menurut Sugiyono (2008: 253) adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan hasil dari analisis perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

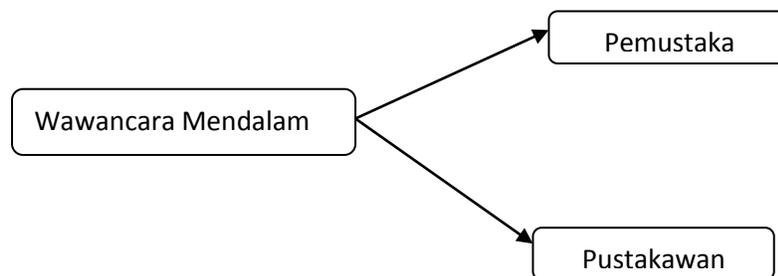
3.8 Validitas Data

Setelah melakukan analisis data pada subbab di atas, peneliti perlu mempertanggungjawabkan penelitian agar mendapatkan hasil yang benar-benar akurat. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2011: 273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi

sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (Sugiyono, 2011: 274). Hal ini dapat ditunjukkan dengan bagan sebagai berikut :

Bagan 2:

Triangulasi “Sumber”



Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Sugiyono (2011)

Berdasarkan pada bagan di atas, peneliti melakukan uji kredibilitas data tentang perilaku dan kinerja pustakawan di bagian sirkulasi. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada pustakawan di bagian sirkulasi, kemudian peneliti melakukan evaluasi dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pemustaka.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk membuktikan kebenaran data dari informasi yang didapat dengan kenyataan yang ada di lapangan mengenai analisis data berdasarkan pada :

1. Hasil observasi perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

2. Data dari hasil wawancara dengan 8 orang informan dengan kriteria tertentu.
3. Data dari hasil analisis berdasarkan dokumen yang digunakan peneliti yaitu, tabel pengunjung pada tahun 2013 yang ada di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.