

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara manusia dalam usaha mengerti sebuah fenomena sosial. Pendekatan penelitian memberikan asumsi mengenai dunia sosial, bagaimana ilmu pengetahuan dikelola, dan apa yang sesungguhnya merupakan masalah, solusi, dan kriteria pembuktian (Craswell, 1994:1). Sedangkan metode penelitian Menurut Sugiyono (2015: 24), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Setiap penelitian harus didasarkan pada keilmuan yang bersifat rasional, empiris dan sistematis dalam melakukan langkah-langkah penelitian. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu dan memiliki tingkat kesulitan yang berbeda - beda.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yakni sebuah desain yang memberi kemudahan bagi peneliti untuk merekam, memantau dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam suatu kurun waktu tertentu dan selanjutnya diinterpretasikan untuk menjawab masalah penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Locke, Spriduso dan Silferman dalam Creswell (1994:147): *“Qualitative research is interpretative research. As such the biases, values and judgement of the researches become stated explicitly in the research report. Such openness is considered to be useful and positive”* Sedangkan, metode analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Sugiono (2011: 79) “adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Digunakannya metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimaksudkan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu set kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Pendekatan kualitatif diyakini mampu mengarahkan pencarian-pencarian konsep baru dari kombinasi antara perspektif yang diteliti dan perspektif peneliti sendiri,

melalui pendekatan yang mengedepankan kriteria empirik sensual dan empiric logic, sebagaimana halnya paradigma kualitatif modern sehingga akan lahir proposisi hipotetik baru melalui interpretasi proses dan makna dari suatu fenomena yang selanjutnya digunakan untuk membangun prediksi dan memberikan eksplanasi terhadap fenomena yang diteliti.

Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan (Siregar, 2014:8). Sedangkan menurut Widodo dalam Sugiyono (2005:66), deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya, sehingga memberi gambaran yang jelas tentang situasi-situasi yang ada dilapangan apa adanya. Menurut Moleong (2005:4) pendekatan kualitatif deskriptif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian yaitu di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan yang beralamat di Jl. Gandaria Tengah V No.3, RT.2/RW.1, Kramat Pela, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Adapun alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena fasilitas koleksi, sarana dan prasarananya pun cukup baik, karena adanya perhatian penuh dari pemerintah daerah. Disamping itu pula lokasinya cukup strategis berada di lingkungan yang heterogen, dekat dengan perguruan tinggi, sekolah menengah atas (SMA), sekolah menengah pertama (SMP) sekolah dasar (SD), pemukiman penduduk, sehingga karakter pengguna perpustakaan ini sangatlah dinamis. Perkembangan Perpustakaan yang cukup pesat dengan memiliki pengguna potensial yang cukup banyak dan Perpustakaan dan Kearsipan tersebut sedang menghadapi tantangan yang cukup berat seiring dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu dengan melihat dan mempelajari kinerja perpustakaan dalam

melayani kebutuhan, dapat diketahui kekurangan atau kelemahan yang terdapat pada Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota administrasi Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada Oktober 2020 sampai Maret 2021.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah dengan menggunakan Teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2015:80)

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko dkk:2016). Obyek observasi menurut Spradley dan Sugiyono (2008:407) terdiri atas tiga komponen yaitu place (tempat), actor (pelaku), dan activities (aktivitas). Sutrisno Hadi dan Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Kondisi objek penelitian diamati terlebih dahulu dengan cara membaaur kedalam lingkungan objek penelitian yang termasuk didalamnya calon informan penelitian. Peneliti harus berusaha dapat diterima sebagai warga atau orang-dalam para responden, karena teknik ini memerlukan hilangnya kecurigaan para subjek penelitian terhadap kehadiran peneliti (Hamidi, 2010). Pendekatan pengamatan yang dilakukan adalah dengan etnografi. Menurut Pendit salah satu ciri khas dari etnografi adalah keharusan bagi penelitiannya untuk secara langsung dan berlama-lama (prolonged) terlibat dalam kehidupan kelompok yang ditelitinya. Ciri yang lain, kajian etnografi bersifat langsung dan berpartisipasi (involved participation) tetapi melihat sekaligus dengan menjaga jarak (distanced observation). Peneliti masuk ke lapangan

penelitian dengan tanpa menimbulkan gangguan pada kelompok yang ditelitinya sehingga dapat mempertahankan kealamiahannya situasi penelitiannya (Pendit, 2003).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Narbuko dkk:2016). Menurut Esterberg dan Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Instrumen pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara yang disusun sesuai dengan 8 indikator (prinsip) dari kualitas pelayanan sector publik Carlson dan Schwarz (1995:29) yang dikutip oleh Denhardt & Denhardt.

Dengan wawancara mendalam, dalam menggali informasi informan diberikan pertanyaan sebanyak-banyaknya dengan perolehan jenis data yang diinginkan sehingga diperoleh data atau informasi yang rinci. Tujuan wawancara disini ialah untuk mengkonfirmasi berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan sebelumnya. Untuk bisa mencapai hal tersebut dalam proses wawancara dibuat suasana yang santai dan akrab antara pewawancara dengan informan. Merujuk pada pernyataan Hamidi (Hamidi, 2010) hubungan antara peneliti dengan para responden atau informan harus sudah dibuat akrab, sehingga subjek penelitian bersikap terbuka dalam menjawab setiap pertanyaan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup,

sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam menggali berbagai informasi selain menggunakan metode wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang dapat memberikan keterangan dalam melengkapi analisis penelitian.

Teknik dokumentasi, yaitu mengumpulkan informasi dari catatan penting dari objek penelitian yang ada relevansinya dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dokumen yang berupa regulasi, standar layanan, laporan tahunan, laporan kegiatan, uraian tugas, dan surat-surat resmi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018:138). Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008:122).

Unit analisis ialah satuan yang diteliti. Dalam penelitian sosial biasanya yang menjadi unit analisisnya bisa berupa individu, kelompok yang kemudian disebut sebagai informan atau responden (Hamidi, 2010). Kaitannya dengan penelitian ini, maka unit analisisnya ialah pengguna layanan sirkulasi pada perpustakaan umum Jakarta Selatan dan juga sudah menjadi salah satu kriteria

untuk dijadikan sebagai informan. Metode yang yang digunakan dalam memperoleh informan ialah menggunakan metode purposive sampling, informan diambil berdasarkan kriteria yang relevan dengan topik penelitian. Informan yang dipilih ialah petugas atau pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi dan pengguna perpustakaan yang mempunyai intensitas kunjungan yang tinggi ke perpustakaan.

3.5. Teknik Analisa Data dan Uji Keabsahan Data

3.5.1. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2013:244).

Teknik analisa data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data yang diperoleh kemudian diurutkan dan diorganisasikan meliputi beberapa langkah, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penyajian data yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan yang diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

3.5.2. Uji Keabsahan Data

Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Dalam menguji keabsahan data dapat digunakan dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Menurut Paton (dalam Saebani 2017:174), ada empat macam triangulasi untuk mencapai keabsahan, yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, Kearsipan, hasil wawancara, hasil observasi atau dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang berbeda.

b. Triangulasi pengamat

Adanya pengamat diluar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, pembimbing bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

c. Triangulasi teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan pada Bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

d. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal. Dalam penelitian ini

peneliti menggunakan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

Untuk menguji kebenaran data yang telah didapat dilakukan dengan teknik triangulasi data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2008).

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Oleh karena itu, teknik triangulasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pengecekan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data. Data dari observasi dikonfirmasi melalui wawancara dan dokumentasi, data hasil wawancara di konfirmasi melalui observasi dan dokumentasi, dan data dari dokumentasi juga dikonfirmasi dari wawancara dan observasi.