

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014:6), mengungkapkan bahwa “pendekatan kualitatif adalah pemahaman fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah”. Sementara itu jenis penelitian deskriptif yaitu kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena untuk memberikan gambaran ataupun fenomena tentang proses pelayanan kepada pengguna di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Permasalahan pada penelitian ini yaitu peneliti mendapatkan adanya kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan belum sepenuh hati, etos kinerja pustakawan belum optimal, kreativitas pustakawan belum maksimal dan terkendala dalam bahasa asing.

Penelitian deskriptif akan memudahkan peneliti untuk mengetahui gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sehingga peneliti akan

mendapatkan gambaran secara rinci dan jelas mengenai kompetensi yang menghambat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan teori.

B. Fokus Penelitian

Menurut Meleong (2014:97), mengungkapkan bahwa “penetapan fokus penelitian penting dilakukan untuk membatasi suatu masalah dalam penelitian dan pembatasan suatu masalah dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pengalaman langsung peneliti di lapangan dan pengetahuan yang diperoleh dari kepustakaan ilmiah”. Berdasarkan rumusan masalah pada BAB I untuk mengukur suatu kinerja (*performance*) pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, maka fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:
 - a. Kompetensi Layanan Pelanggan (*Customer Service Competency*)
 - b. Kompetensi Interpersonal (*Interpersonal Competency*)
2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

C. Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang terletak pada Jalan Semarang Nomor 5 Kota Malang. Sedangkan situs penelitian merupakan dimana peneliti mendapatkan dan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun alasan pemilihan situs penelitian ini adalah:

1. Jumlah pustakawan dalam perpustakaan Universitas Negeri Malang yang menjadi subjek cukup banyak berjumlah 19 orang yang terdiri dari pustakawan madya 9 orang, pustakawan muda 2 orang, pustakawan penyelia 5 orang, dan pustakawan pelaksana lanjutan 3 orang. Peneliti mendapatkan informasi dari informan yaitu kepala perpustakaan Universitas Negeri Malang. Namun kinerja (*performance*) masih didapatkan beberapa sikap pustakawan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya efektif waktu bekerja.
2. Pembinaan sumber daya manusia dilakukan 1 (satu) atau 2 (dua) tahun sekali secara periodik untuk meningkatkan kompetensi. Dari pengamatan dan hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu pustakawan, peneliti mendapatkan beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan.
3. Salah satu pustakawan Universitas Negeri Malang mendapatkan penghargaan sebagai pustakawan berprestasi se-Jawa Timur pada bulan Juni Tahun 2014 yang peneliti dapatkan melalui situs website Universitas Negeri Malang.

4. Kurangnya kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, hal ini dibuktikan pada saat peneliti melakukan magang dan observasi.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber yang menyediakan informasi mengenai data penelitian. Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana dikutip Moleong (2014:157), menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah informan, yaitu Wakil Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang Bapak AA Kosasih dipilih secara *purposive*. Melalui Bapak AA Kosasih penentuan pustakawan setiap bidang layanan, diantaranya adalah layanan sirkulasi dengan Bapak Setiawan, layanan referensi Ibu Nining Nugrahini, layanan serial/majalah Bapak Ali Mas'ud. Pemilihan informan selanjutnya ditentukan secara *snowball* oleh Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) pada setiap bidang layanan, diantaranya bagian layanan sirkulasi dengan Ibu Siti Rochjani dan Ibu Ika Yuslina, bagian serial/majalah dengan Bapak Sokhibul Ansor, bagian referensi dengan Bapak Gatot

Subrata, Bapak Listariono, Bapak Achmad qorni Novianto, dan Ibu Dwi Novita Ernarningsih. Sampel pada penelitian berjumlah 19 pustakawan, namun peneliti mengambil secara *random sampling*.

2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari perantara melalui Wakil Perpustakaan Bapak AA Kosasih. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah dokumen yang diperoleh dari Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yaitu:
 - a. Data pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Malang;
 - b. Rencana strategi Perpustakaan Universitas Negeri Malang;
 - c. Hasil evaluasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

E. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:224), menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui peninjauan secara cermat dan langsung dilokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara mengamati subyek penelitian. Penelitian disini menggunakan teknik observasi terstruktur. Artinya

observasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah dengan menetapkan subyek yang sudah ditentukan peneliti. Disamping itu peneliti mengamati dengan cermat kinerja (*performance*) pustakawan khususnya pada layanan pengguna. Sehingga peneliti memahami proses pelayanan yang sesungguhnya diberikan langsung kepada pengguna perpustakaan. Lihat lampiran pada gambar. Pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan 2 (dua) orang atau lebih antara narasumber dan pewawancara secara langsung. Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara membuat pedoman wawancara yang telah disiapkan peneliti. Kemudian peneliti mengajukan berbagai pertanyaan-pertanyaan dengan pedoman yang sudah ditentukan, namun pedoman tersebut hanyalah menjadi acuan peneliti untuk lebih mengembangkan percakapan secara langsung kepada narasumber secara langsung. Disamping itu peneliti melampirkan proses terjadinya wawancara kepada pustakawan. Lihat lampiran gambar. Saat peneliti melakukan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan bukti sumber informasi yang relevan. Teknik pengumpulan data ini sangat diperlukan untuk menunjang penelitian. Adapun

dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: (1) data pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Malang; (2) rencana strategi Perpustakaan Universitas Negeri Malang; (3) hasil evaluasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang; dan (4) perangkat penunjang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan. Menurut Milles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan sejumlah peralatan pengumpul data yang dikaitkan, baik langsung maupun tidak langsung pada kerangka konseptual dan permasalahannya. Adapun instrumen penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti itu sendiri

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Karena peneliti itu sendiri yang langsung terjun ke lapangan untuk mengamati dan menganalisis masalah yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yaitu suatu percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu, ini merupakan tanya jawab secara lisan, dimana dua orang saling berhadapan (*face to face*). Tujuan adanya pedoman

wawancara adalah untuk memberikan arahan sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya.

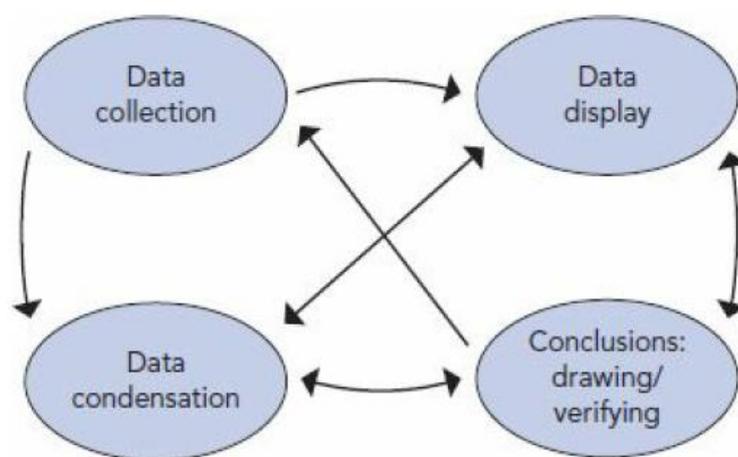
3. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang ini yaitu berupa alat bantu penelitian, seperti: alat tulis, buku catatan, kamera ataupun perekam suara.

G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model interaktif. Adapun analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus, berulang-ulang sampai datanya jenuh.

Menurut Miles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa komponen dalam analisis data, yaitu: Penyajian Data (*Data Display*), Kondensasi Data (*data Condensation*), Penarikan Kesimpulan (*drawing and verification conclusions*) menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul, seperti komponen pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Analisis Komponen Interaktif

Sumber: Miles, Huberman and Saldana (2014)

1. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles, Huberman and Saldana (2014), menjelaskan bahwa “penyajian data adalah pengorganisasian ataupun penyatuan informasi. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”. Dengan melihat penyajian data yang diperoleh, peneliti akan mudah memahami dan menganalisis obyek di Perpustakaan Universitas Negeri Malang serta mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dalam penyajian data tersebut. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data dengan cara menentukan subyek yang akan diteliti. Selanjutnya mengamati obyek yang menjadi perhatian yang akan diteliti.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah bentuk analisis yang mempertajam, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian dengan cara menarik kesimpulan dan verifikasi. Proses kondensasi dilakukan setelah penelitian mendapatkan hasil di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan cara observasi. Cara yang dilakukan peneliti pada saat kondensasi yaitu setelah mendapatkan informasi, peneliti terlebih dahulu mendengarkan dan memahami satu persatu hasil wawancara dengan pustakawan. Kemudian peneliti membuang atau mengatur hasil wawancara tersebut untuk menyelaraskan dengan fokus penelitian.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi (*Drawing and Verification Conclusions*)

Analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam pandangan Miles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa hanyalah sebagian dari satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan tersebut juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Pada analisis kualitatif perlu didokumentasikan dengan baik, karena membantu kita dalam memahami lebih jelas yang terjadi ketika menganalisis data dari lapangan. Pada penelitian ini yang dilakukan peneliti yaitu setelah proses kondensasi peneliti menarik kesimpulan dari keseluruhan informasi-informasi yang didapatkan pada saat di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Peneliti juga mengambil dokumentasi saat penelitian berlangsung. Proses pengambilan dokumentasi dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang saat peneliti melakukan wawancara dan proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

H. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Strategi dalam teknik triangulasi adalah dengan cara pencocokan pola dan menggunakan beberapa sumber data.

Menurut Denzin's sebagaimana dikutip Miles, Huberman dan Saldana (2014), menyatakan bahwa jenis pengukuran triangulasi ada 4 (empat) macam, yaitu:

1. Sumber data (orang, waktu, tempat)
2. Metode (observasi, wawancara, dan dokumen)
3. Peneliti
4. Teori

Langkah-langkah dalam pengukuran triangulasi, sebagai berikut: (a)

triangulasi menggunakan sumber data adalah penetapan subyek dan obyek penelitian. Peneliti merancang dan menetapkan sesuai dengan fokus yang sudah ditentukan yaitu di Perpustakaan Universitas Negeri Malang pada pustakawan layanan pengguna; (b) triangulasi menggunakan metode yaitu dimana peneliti mendapatkan informasi melalui observasi, wawancara dan dokumen yang didapatkan pada saat penelitian berlangsung. Kemudian dari hasil metode tersebut peneliti mengolah data, sehingga menghasilkan informasi yang jelas; (c) triangulasi peneliti, yaitu menganalisis semua kejadian di lapangan dan mengelola dari berbagai sumber dan metode. Pada penelitian ini peneliti melakukan dengan cara menganalisis informasi tersebut, kemudian mengolah sesuai dengan data dilapangan; (d) triangulasi teori, yaitu menggunakan literatur yang relevan sesuai dengan pembahasan penelitian. Pada analisis, peneliti menggunakan teori-teori yang sesuai untuk menunjang proses penyajian data. Tujuan memilih teknik triangulasi karena memiliki fokus dan kekuatan yang berbeda. Sehingga sumber data yang diperoleh dari setiap teknik dapat saling melengkapi.