

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Teknik penelitian kualitatif merupakan cara penelitian yang berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya sehingga penelitian kualitatif biasanya sangat memperhatikan proses, peristiwa, dan otentisitas. Dalam penelitian kualitatif kehadiran nilai peneliti bersifat eksplisit dalam situasi yang terbatas, melibatkan subjek dengan jumlah relatif sedikit.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak dalam kegiatan wawancara, diobservasi, diminta memberikan data, opini, pemikiran, dan persepsinya. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, pengumpulan data berupa dokumen-dokumen, serta teknik-teknik pelengkap lainnya.

Observasi, wawancara, dokumen pribadi dan resmi, foto, rekaman, gambar, dan percakapan informal. Itu semua merupakan sumber data kualitatif. Sumber yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum : analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integrative dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka dan karena data kaya akan rincian dan panjang.

Menurut Mantra (Sandu, 2015), “Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data dekriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci,

teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna dan keunikan, serta merekonstruksi fenomena yang ada.

Dengan demikian, penelitian “Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Perpustakaan Umum Kabupaten Bogor” menggunakan jenis metode penelitian kualitatif studi kasus dengan menguraikan tentang analisis data yang diperoleh dari informan penelitian dalam bentuk uraian-uraian kata dan kalimat dengan pendekatan metode studi kasus.

Menurut Yin (2009), metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan penelitian *how* atau *why*, sedikit waktu yang dimiliki peneliti untuk mengontrol peristiwa yang diteliti dan fokus penelitiannya adalah fenomena kontemporer, untuk melacak peristiwa kontemporer.

Menurut Smith, dikutip dari Lodico, Spaulding, dan Voegtle (2006) studi kasus dapat menjadi berbeda dari bentuk-bentuk penelitian kualitatif lain oleh fakta bahwa studi ini berfokus pada suatu “unit tunggal” atau “suatu sistem terbatas”. Untuk memulai sebuah studi kasus, pertama peneliti mengidentifikasi masalah atau pertanyaan yang akan diteliti dan mengembangkan suatu rasional untuk mengapa sebuah studi kasus merupakan metode yang sesuai untuk digunakan dalam suatu studi. Masalah atau pertanyaan dirangkai melalui pengalaman, observasi, dan tinjauan penelitian yang relevan. Dalam studi kasus, dapat menggunakan berbagai teknik termasuk wawancara, observasi, dan atau pemeriksaan dokumen atau artefak dalam pengumpulan data.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Partisipan yang akan terlibat di dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan sampel dari pengurus Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor. Adapun faktor yang akan dinilai meliputi penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya mengidentifikasi pelanggan baru, Bagaimana penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada, dan Bagaimana penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya mempertahankan pelanggan.

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor yang beralamat di Jl. Bersih No. 5, Tengah, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16914. Keberadaan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bogor dan ditugaskan untuk berdampingan dengan Dinas Arsip Kabupaten Bogor. Alasan menentukan lokasi penelitian ini karena penerapan teknologi informasi pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dapat memungkinkan dalam menerapkan CRM secara lebih maksimal.

3.2.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang berguna untuk memberikan informasi tentang suatu situasi dan kondisi yang berkaitan dengan latar belakang penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan penelitian dipilih secara *purposive* sampling. Menurut Sugiyono (2009) *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan melakukan pertimbangan tertentu. Dengan kata lain *purposive sampling* berperan menentukan partisipan yang tepat untuk membagikan data yang dibutuhkan secara mendalam.

Terdapat kriteria-kriteria yang ditentukan oleh peneliti untuk kebutuhan peneliti untuk menentukan informan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Informan merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam memimpin perpustakaan selaku lokasi penelitian.
2. Informan bertanggungjawab atas kegiatan pengelolaan, pengembangan, dan pelayanan di perpustakaan.
3. Informan memiliki informasi yang relevan dengan topik pertanyaan yang diajukan.
4. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.

Dengan melakukan teknik *purposive sampling* ini, maka peneliti menentukan 4 (empat) orang partisipan penelitian yang akan dijadikan sebagai sumber informasi atau informan :

Tabel 3. Informan Wawancara

| No. | Nama | Jabatan |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Hj. Tati Maryati S.Sos, M.Si | Kepala Bidang Perpustakaan |
| 2. | Eko Sri Haryati, SP | Kepala Seksi Pelayanan, Pengolahan Bahan Pustaka, dan Otomasi |
| 3. | Andri Wijayanto, S.Sos | Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan |
| 4. | Priyo Eko Wahono S.Pt | Pustakawan Ahli |

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dalam melakukan suatu penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Pada penelitian ini, peneliti memilih jenis pendekatan kualitatif, sehingga perolehan data didapatkan dari suatu kondisi yang alamiah akan bersifat mendalam, jelas, dan spesifik. Berdasarkan sumbernya, suatu data dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh atau didapatkan peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang bersifat *up to date* / terbaharui. Data ini dapat diperoleh dengan cara wawancara, observasi, atau *focused group discussion* (FGD). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh atau didapatkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder ini didapatkan dari dokumen, laporan, jurnal, buku, dan lain sebagainya (Sandu, 2015).

3.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah suatu kegiatan dalam penelitian kualitatif yang dilakukan agar dapat melakukan pengolahan data yang didapat dari narasumber. Menurut Sugiyono (2008), analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara terstruktur data yang dihasilkan dari wawancara, catatan observasi serta dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Creswell (2008) melalui proses pengumpulan dan analisis data, peneliti perlu menjamin bahwa temuan dan interpretasi akurat. Validasi temuan berarti bahwa peneliti menentukan keakuratan atau kredibilitas dari temuan tersebut melalui strategi-strategi seperti pengecekan anggota atau triangulasi.

Dalam metode penelitian studi kasus, ada beberapa langkah yang harus dilakukan. Beberapa langkah tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pemilihan tema, topik, dan kasus. Pada tahap ini peneliti harus yakin bahwa kasus yang terpilih adalah bagian dari pengetahuannya yang bersumber pada bidang yang dipelajari.
2. Pembacaan literatur. Setelah kasus diperoleh, peneliti mengumpulkan literatur atau bahan bacaan sebanyak-banyaknya yang berupa jurnal, majalah ilmiah, hasil-hasil penelitian terdahulu, buku, majalah, surat kabar yang terkait dengan kasus yang akan diteliti.
3. Perumusan fokus dan masalah penelitian. Langkah sangat penting dalam setiap penelitian ialah merumuskan fokus dan masalah. Fokus penelitian perlu dibuat agar peneliti bisa berkonsentrasi pada satu titik yang menjadi pusat perhatian.
4. Pengumpulan data. Data penelitian studi kasus dapat diperoleh dari beberapa teknik, seperti wawancara, observasi pelibatan (*participant observation*), dan dokumentasi.
5. Penyempurnaan data. Data yang telah terkumpul perlu disempurnakan dengan cara membaca keseluruhan data dengan merujuk ke rumusan masalah yang diajukan.
6. Pengolahan data. peneliti melakukan pengolahan data, yakni melakukan pengecekan kebenaran data, menyusun data, melaksanakan penyandian, mengklasifikasi data, mengoreksi jawaban wawancara yang kurang jelas.

7. Analisis data. Setelah data berupa transkrip hasil wawancara dan observasi, maupun gambar, foto, catatan harian subjek dan sebagainya dianggap lengkap dan sempurna, peneliti melakukan analisis data.
8. Proses analisis data. Dalam proses ini, data yang didapatkan peneliti diproses hingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan.
9. Triangulasi temuan. Agar temuan tidak dianggap bias, peneliti perlu melakukan triangulasi temuan, atau yang sering disebut sebagai konfirmasi, yakni dengan melaporkan temuan penelitian kepada informan yang diwawancarai.
10. Simpulan hasil penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan implikasi teoritik. Peneliti menggambarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan secara deskriptif sesuai pertanyaan penelitian.
11. Laporan penelitian. Langkah paling akhir kegiatan penelitian ialah membuat laporan penelitian. Laporan penelitian merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban kegiatan penelitian yang dituangkan dalam bahasa tulis untuk kepentingan umum.

3.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Tingkat keabsahan data ditekankan pada data yang didapatkan pada saat melaksanakan penelitian. Istilah lain dari pemeriksaan keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai kegiatan menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang tersedia. Pada tahap ini jawaban subyek di-*cross check* dengan dokumen yang ada. Tingkat keabsahan data ditekankan pada data yang diperoleh saat melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2016), triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber yang ditelaah dengan berbagai macam cara, dan berbagai waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber terpercaya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data guna memperoleh data yang benar.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu bertujuan untuk melengkapi data dan juga mengecek validitas berdasarkan waktu.

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema, itulah kegiatan reduksi data, pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi melalui konklusi dan penyajian data dan tidak bersifat sekali jadi. Perkembangannya pun bersifat sekuensial dan interaktif, bahkan melingkar.

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi yang disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

Setelah langkah penyajian data, selanjutnya adalah langkah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Langkah ini merupakan langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Setelah dilakukan reduksi dan penyajian data maka hasil dari itu semua akan diverifikasi kebenarannya sehingga dapat ditarik simpulan. Simpulan digunakan untuk merangkum hasil dari jawaban rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Khususnya penelitian ini adalah mengenai penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor.

Kebenaran data tidak hanya bagaimana memperoleh data, tapi juga kebenaran data dalam arti bahwa data yang digunakan merupakan data yang benar-benar dibutuhkan untuk penelitian dan sesuai dengan realitas yang dikenal sebagai bahasa penelitian dan validitas data. Kemampuan dalam mengenali data yang valid sangat dibutuhkan oleh peneliti sehingga dapat dengan mudah menarik kesimpulan dan menyajikan hasil penelitian yang benar.

Keabsahan data menjadi hal penting untuk diperhatikan karena data merupakan komponen yang sangat penting di dalam penelitian, data inilah yang nantinya akan digunakan sebagai sumber analisis data dan selanjutnya akan digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan, dengan demikian data yang didapatkan harus memenuhi syarat keabsahan data.

Pada penelitian ini, triangulasi dilakukan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan serta observasi langsung dalam mengamati fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Teknik pengumpulan data juga merupakan hal penting untuk dilakukan sama halnya dengan wawancara dan observasi langsung yang berkaitan dengan kebutuhan informasi dan diperlukan dalam penelitian ini.