

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena peneliti ingin mengkaji fenomena penerapan program *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Chinese Corner* sehingga dapat mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dianalisis secara mendalam. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014, hlm. 38) adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah dimana peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian. Dikatakan lebih lanjut:

Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini akan menganalisis fenomena alami yang terjadi ketika perpustakaan menerapkan program *customer relationship management* (CRM) pada layanan yang disediakan. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan program CRM pada Layanan *Chinese Corner* di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITENAS). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif metode studi deskriptif analitik untuk mendapatkan deskripsi hasil kajian yang mendalam.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Hasil pada penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna daripada generalisasi. Menurut Spadrey (dalam Sugiyono, 2014, hlm. 363) dikatakan bahwa “penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi dan sampel, tetapi *social situation* (Situasi sosial). Situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara langsung.” Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini

akan menggunakan istilah *social situation* sebagai pengganti populasi dan sampel.

Situasi sosial dalam penelitian ini ialah Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (UPT Perpustakaan ITENAS) sebagai tempat penelitian, Pustakawan UPT Perpustakaan ITENAS sebagai pelaku penerapan Program CRM dan layanan *Chinese Corner* perpustakaan ITENAS sebagai aktivitas yang tersedia pada UPT Perpustakaan ITENAS.

Penelitian dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hal tersebut agar data yang di peroleh mencukupi kebutuhan penelitian. Penelitian menggunakan istilah partisipan sebagaimana dikatakan oleh Moleong (2014, hlm.90) “Partisipan atau informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual”. Meskipun tidak menggunakan *sample* dan populasi, responden dalam penelitian ini dipilih dengan tehnik *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan kriteria tertentu. Hal tersebut sebagaimana dikatakan Rustanto (2015, hlm.53) “Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan”

1. Partisipan

Penelitian menggunakan metode wawancara dilakukan kepada 6 orang responden dengan rincian 1 orang *key informan* dan 5 orang informan sebagai sumber data yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan data yang diperlukan dalam penelitian. Kriteria responden yang dimaksud ialah responden mengetahui mengenai UPT Perpustakaan ITENAS dan topik penelitian, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian dan responden dapat menjawab berbagai pertanyaan penelitian.

Adapun untuk memperoleh validitas, kredibilitas dan kapasitas partisipan sebagai narasumber, peneliti menentukan kriteria partisipan untuk (1) *key informan* yaitu seorang yang memahami tentang *Customer*

Relationship Management dan Layanan *Chinese Corner* (2) informan eksternal ialah pemustaka yang menggunakan Layanan *Chinese Corner* dan (3) informan internal meliputi:

- a) Orang yang mengetahui secara rinci mengenai layanan *Chinese Corner*
- b) Orang yang turut terlibat dalam pengelolaan Layanan *Chinese Corner*
- c) Merupakan pustakawan/tenaga pengelola perpustakaan ITENAS
- d) Mengetahui mengenai Layanan *Chinese Corner* di UPT Perpustakaan ITENAS.
- e) Dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Berdasarkan kriteria sebelumnya secara teknis informan diperoleh melalui: (1) *key informan*, peneliti mencari referensi mengenai seseorang yang dianggap memahami tema penelitian. (2) informan eksternal, peneliti secara langsung mengkonfirmasi pemustaka yang menggunakan layanan *Chinese Corner* dan (3) informan internal, peneliti bertanya secara langsung kepada pustakawan dengan menjelaskan tema penelitian dan aspek-aspek yang dikaji selama penelitian, sehingga pustakawan merekomendasikan pustakawan yang dianggap tahu tentang penelitian serta bersedia menjadi informan.

Pada penelitian ini partisipan yang akan terlibat ialah pustakawan dan tenaga pengelola perpustakaan sebagai sumber (informan) yang akan memberikan data mengenai program *customer relationship management* yang diterapkan melalui layanan *Chinese Corner*. Partisipan atau responden pada penelitian ini terdiri dari 1 orang *key informan* dan 5 orang informan, yang terdiri dari 3 orang pustakawan dan dua orang pemustaka. Dua orang pemustaka dianggap mencukupi untuk memperkuat data penelitian yang diperoleh dari penelitian ini.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional yang beralamat di Jalan Penghulu KH. Hasan Mustapa No.23.

Perpustakaan ITENAS dipilih sebagai tempat penelitian karena jumlah pustakawan masih sedikit tetapi pengunjung pada perpustakaan ITENAS selalu meningkat setiap bulannya serta memiliki Layanan *Chinese Corner*.

3.3 Sumber dan Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa sumber dan jenis data penelitian yang akan digunakan. Sumber data dalam penelitian ini ialah informan, aktivitas penerapan dan dokumen. Sedangkan jenis data yang akan digunakan ialah rekaman, foto, dokumen/berkas arsip. Berikut pemaparan lebih lanjut mengenai sumber dan jenis data penelitian ini.

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Pada penelitian ini terdapat tiga sumber yang akan diambil dalam penelitian. Ketiga sumber penelitian tersebut yaitu:

1. Informan

Informan adalah orang tertentu yang dipilih untuk memberikan informasi karena dianggap dapat memberikan data yang diperlukan, yang berjumlah 6 orang yaitu 4 pustakawan dan 2 pemustaka.

2. Aktivitas

Sumber data penelitian kedua yang akan digunakan yaitu aktivitas Layanan *Chinese Corner* yang tersedia di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional, yang mencakup proses, input dan output.

3. Dokumen

Dokumen yaitu data yang memuat beragam informasi yang dapat menunjang penelitian, yang berupa foto, manual/handbook, rekaman dan program kerja.

Ketiga sumber data yang telah dijelaskan diatas digunakan selama penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti. Sumber data dipilih secara acak selama penelitian berdasarkan data yang dibutuhkan. Sumber data penelitian diperoleh menggunakan berbagai teknik pengambilan untuk dapat menjawab berbagai pertanyaan terlampir sesuai instrumen yang telah di buat.

3.3.2 Jenis Data Penelitian

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan ialah:

1. Rekaman

Rekaman adalah informasi yang akan didapat berdasarkan hasil dari wawancara yang akan dilakukan peneliti terhadap informan terpilih.

2. Foto

Foto adalah dokumen yang berisi gambar mengenai kondisi nyata pada penelitian yang akan berlangsung.

3. Berkas Dokumen/Arsip

Berkas Dokumen/Arsip adalah data pendukung yang berisi mengenai informasi yang akan dibutuhkan untuk memperoleh data dalam penelitian.

Jenis data berupa rekaman, foto, berkas dokumen/arsip peneliti peroleh dengan melakukan serangkaian kegiatan penelitian di UPT Perpustakaan ITENAS. Ketiga jenis data tersebut dipilih berdasarkan data yang dibutuhkan oleh peneliti, sesuai dengan instrumen terlampir.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan alat atau media untuk memperoleh data. Alat atau media tersebut dikenal dengan istilah instrumen penelitian. Sugiyono (dalam Fitra, 2015 hlm.55) memaparkan bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.”

Pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama sehingga validasi data akan dilakukan oleh peneliti sendiri setelah berkonsultasi dengan pakar di bidang CRM. Desain instrumen yang akan digunakan peneliti untuk memperoleh data adalah sebagaimana tertera pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Fokus	Indikator	Sub Indikator	Teknik	Sumber Data
Penelitian			Pengumpulan Data	

Fokus Penelitian	Indikator	Sub Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	
Penerapan Program Customer Relationship Management (CRM) di Perpustakaan	Layanan <i>Chinese Corner</i>	Fasilitas	Wawancara, Observasi, Studi Dokumentasi	Informan, Aktivitas, dan Dokumen	
		Layanan	Wawancara, Observasi, Studi Dokumentasi	Informan, Aktivitas, dan Dokumen	
		Penggunaan TIK	Wawancara, Observasi, Studi Dokumentasi	Informan, Aktivitas, dan Dokumen	
		Koleksi	Wawancara dan Studi Dokumentasi	Informan dan Dokumen	
	Program CRM	<i>Customer Oriented</i>		Wawancara dan Studi Dokumentasi	Informan dan Studi Dokumentasi
			Desain Proses	Wawancara dan Studi Dokumentasi	Informan dan Dokumen
		Penggunaan TIK		Wawancara dan Studi Dokumentasi	Informan dan Dokumen

Kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana tertera pada Tabel 3.1 diatas akan menjadi acuan peneliti dalam mengembangkan instrumen penelitian. Kisi-kisi tersebut dibuat sesuai dengan kerangka berfikir dalam penelitian. Pertanyaan pada instrumen dalam penelitian ini merujuk pada berbagai teori yang di

konstruksikan pada kerangka berfikir yang akan menjadi pegangan peneliti sehingga diperoleh berbagai data yang diperlukan. Kisi-kisi instrumen tersebut akan dikembangkan kedalam berbagai pedoman yang bertujuan untuk mengumpulkan berbagai data yang dapat menjawab fokus penelitian. Secara keseluruhan berdasarkan kisi-kisi tersebut, berbagai teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian.

3.5 Prosedur Pengembangan Instrumen

Berdasarkan desain instrumen yang telah dirancang, peneliti mengembangkan instrumen kedalam beberapa pedoman sesuai teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Berbagai pedoman tersebut mencakup seluruh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga pengumpulan data berdasarkan berbagai pedoman berikut akan saling melengkapi. Berikut ini adalah pedoman yang akan digunakan peneliti dalam melakukan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan.

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah pegangan yang akan menjadi acuan bagi peneliti ketika melakukan wawancara dengan informan. Pedoman wawancara mengenai butir-butir pertanyaan yang akan diajukan kepada informan ketika melakukan penelitian. Butir-butir pertanyaan pada pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan kisi-kisi dari instrumen penelitian yang telah dirancang.

Tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti dalam mengembangkan instrumen ini yaitu sebagai berikut:

a. Menentukan fokus penelitian

Fokus penelitian ditentukan dengan merujuk pada permasalahan yang ingin dikaji. Fokus penelitian ini ialah bagaimana penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Layanan *Chinese Corner UPT* Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITENAS).

b. Mengidentifikasi indikator dari subjek penelitian

Langkah berikutnya yang dilakukan ketika telah menentukan fokus penelitian ialah melakukan identifikasi indikator dari subjek penelitian.

Indikator dari subjek penelitian ini yaitu:

- 1) Penerapan program CRM di Perpustakaan
- 2) Layanan *Chinese Corner*

c. Melakukan kajian pustaka

Setelah mengidentifikasi indikator dari subjek penelitian, peneliti melakukan kajian pustaka untuk membuat kisi-kisi pertanyaan agar sesuai dengan fokus penelitian.

d. Membuat kisi-kisi pertanyaan

Langkah berikutnya yang dilakukan ialah membuat kisi-kisi pertanyaan. Kisi-kisi pertanyaan akan dijadikan dasar dalam melaksanakan penelitian. Kisi-kisi pertanyaan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Pertanyaan

Indikator	Sub-Indikator	Nomor Item Pertanyaan
<i>Layanan Chinese Corner</i>	Fasilitas yang terdapat pada Layanan <i>Chinese Corner</i>	1,26,27
	Layanan yang diberikan pada Layanan <i>Chinese Corner</i>	2, 21, 22,23,29,30
	Penerapan TIK pada layanan <i>Chinese Corner</i>	3,6,28
	Ketersediaan koleksi pada layanan <i>Chinese Corner</i>	5,6,24,25
Penerapan program CRM di Perpustakaan	Layanan berorientasi pada pemustaka (<i>Customer Oriented</i>)	7, 8, 9, 10, 11, 12

Indikator	Sub-Indikator	Nomor Item Pertanyaan
	Proses penerapan program CRM	13,14,15,16,17,,1 8,19 20
	Penggunaan TIK dalam penerapan program CRM	3,6

e. Menyusun daftar pertanyaan

Mengacu pada kisi-kisi pertanyaan langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti ialah menyusun daftar pertanyaan.

f. Menggabungkan daftar pertanyaan ke dalam pedoman wawancara

Berikut ini adalah format pedoman wawancara yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Tabel 3.3 Format Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA	
A. Identitas Informan	
	Inisial :
	Usia :
	Jenis Kelamin :
	Pendidikan Terakhir :
	Latar Belakang Pendidikan :
B. Pelaksanaan	
	Hari :
	Tanggal :
	Waktu :
	Tempat :
C. Pokok-pokok Pertanyaan :	
	1. Pertanyaan
	2. Pertanyaan
	3.

g. Melakukan *expert-judgment* terhadap instrumen penelitian

Setelah rancangan pedoman wawancara selesai, peneliti meminta ahli dalam bidang CRM untuk melakukan *expert-judgment* terhadap instrumen penelitian yang telah dibuat. *Expert-judgment* dilakukan oleh

orang ahli dengan melihat rancangan instrumen yang akan digunakan dalam proses penelitian.

- h. Melakukan revisi instrumen sesuai dengan pendapat dan masukan yang diberikan oleh ahli yang melakukan *expert-judgment* terhadap instrumen penelitian.
- i. Mencetak instrumen untuk penelitian

Langkah terakhir yang dilakukan peneliti ialah mencetak instrumen penelitian. Instrumen penelitian tercetak akan dijadikan dasar saat penelitian dilakukan di lapangan.

2. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah pegangan yang akan digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam melakukan observasi pada penelitian ini. Pedoman observasi berisi mengenai poin-poin yang diamati ketika penelitian dilaksanakan. Poin-poin tersebut merujuk pada indikator dari penerapan program CRM dan Layanan *Chinese Corner*. Berikut ini adalah format pedoman observasi pada penelitian ini.

Tabel 3.4 Format Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI				
A. PELAKSANAAN KEGIATAN				
Hari/Tanggal :				
Waktu :				
Tempat :				
B. PETUNJUK PENGISIAN				
1. Berilah tanda <i>checklist</i> (v) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.				
2. Tulislah keterangan yang diperlukan pada kolom yang telah disediakan.				
No.	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Fasilitas pada Layanan <i>Chinese Corner</i>			
2.	Layanan Khusus yang diberikan pada Layanan <i>Chinese Corner</i>			
...	...			

3. Pedoman Studi Dokumentasi

Pedoman studi dokumentasi adalah pedoman yang menjadi pegangan bagi peneliti ketika melakukan studi dokumentasi dalam penelitian. Pedoman menjadi dasar bagi peneliti dalam melakukan pendataan terhadap dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi data penelitian. Berikut ini adalah format pedoman studi dokumentasi dalam penelitian ini.

Tabel 3.5 Format Pedoman Studi Dokumentasi

PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI				
PETUNJUK PENGISIAN				
1. Berilah tanda <i>checklist</i> (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.				
2. Tulislah keterangan yang diperlukan pada kolom yang telah disediakan.				
No.	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Struktur Organisasi Kepengurusan			
2.	Profil Layanan <i>Chinese Corner</i>			
...			

Ketiga jenis pedoman dalam penelitian ini akan menjadi acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian agar data yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang ingin dikaji peneliti. Ketiga pedoman tersebut dibuat berdasarkan instrumen yang dirancang sehingga data yang diperoleh dapat menjawab fokus penelitian. Adapun instrumen dan pedoman penelitian lebih lengkap terlampir.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini akan dilakukan beberapa teknik untuk memperoleh data. Berikut teknik pengumpulan data yang akan dilakukan.

1. Wawancara

Wawancara ialah kegiatan bertanya secara langsung kepada informan untuk memperoleh data yang diperlukan. Wawancara akan dilakukan secara terstruktur guna memperoleh data yang sesuai.

2. Observasi

Observasi yaitu kegiatan mengamati secara langsung ke lapangan guna memperoleh data. Dalam penelitian ini observasi dilakukan secara terstruktur sehingga sumber data mengetahui peneliti sedang melakukan penelitian.

3. Studi Dokumentasi

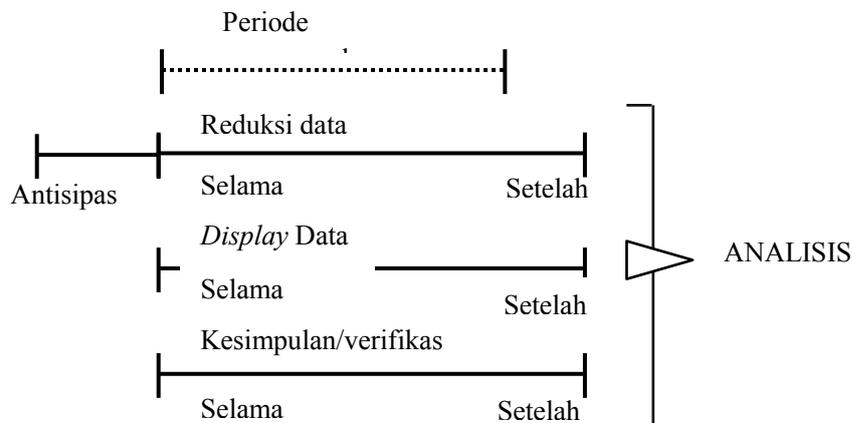
Studi dokumentasi yaitu kegiatan memperoleh data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen yang diperlukan dalam penelitian.

Beragam macam jenis data dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga peneliti melakukan tiga teknik pengumpulan data untuk memperoleh berbagai data sesuai dengan macam dan jenis data yang dibutuhkan. Ketiga jenis teknik pengumpulan data tersebut dilakukan agar data yang diperoleh lengkap dan dapat menjawab fokus penelitian sesuai dengan instrumen yang telah dirancang.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data yang akan digunakan ialah model analisis data Miles *and* Huberman (1984). Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*”. Berdasarkan pernyataan tersebut maka peneliti mengumpulkan data dan melakukan analisis ketika data sudah jenuh. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan tertera pada Gambar 3.2 dibawah ini.

Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data



Sumber: (Sugiyono, 2014)

Berdasarkan komponen analisis di atas, peneliti terlebih dahulu melakukan pengumpulan data sehingga data dapat direduksi sebelum disajikan dalam sebuah simpulan.

Langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis ialah dengan terlebih dahulu mengambil data ke tempat penelitin dalam jangka waktu tertentu sehingga data dianggap sudah jenuh dan siap di analisis. Langkah selanjutnya ialah melakukan reduksi data sehingga data membentuk display data. *Display* data kemudian akan dianalisis sehingga menghasilkan simpulan. Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis data pada penelitian ini.

1) Reduksi data

Yusuf (2014, hlm. 408) menjelaskan bahwa reduksi data ialah “Memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis”. Tujuan ialah mempertajam, memilih dan memisahkan data sesuai dengan pertanyaan penelitian. Widhihandoko (2015) menjelaskan “Proses membuat catatan-catatan dan hasil pengumpulan data dan melakukan *coding* agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri”.

Dalam melakukan kegiatan reduksi data, peneliti terlebih dahulu melakukan identifikasi terhadap data yang diperoleh untuk kemudian dilihat keterikatannya dengan fokus masalah yang diteliti. Tahapan reduksi data yang dilakukan yaitu:

- a. Mengumpulkan data hasil penelitian
- b. Membuat transkrip data hasil penelitian
- c. Melakukan evaluasi terhadap data dengan membuang data yang tidak perlu dan meringkas data yang diperlukan.
- d. Mereduksi data sesuai dengan fokus penelitian dengan mengelompokkan data sesuai dengan sistem pengkodean yang digunakan.

2) Pengkodean (*Coding*)

Setelah data direduksi, pada data diberikan kode atau kategori agar dapat dengan mudah diketahui sumber datanya dan teknik pengumpulannya serta agar dapat diidentifikasi keterkaitannya.

3) *Display data*

Display data atau penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk narasi atau uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. *Display data* dilakukan segera setelah reduksi data selesai dilakukan.

4) Simpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan simpulan dan penetapan verifikasi terhadap simpulan yang dibuat. Simpulan merupakan jawaban hasil penelitian atas masalah yang diteliti.

Berdasarkan hasil analisis data sebagaimana langkah-langkah yang dilakukan maka selanjutnya dipaparkan deskripsi dari hasil penelitian pada BAB IV untuk kemudian disimpulkan pada BAB V.