

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Sebuah penelitian pastinya membutuhkan suatu metode dan desain penelitian guna mendapatkan hasil yang diharapkan. Desain penelitian dilaksanakan dengan maksud mempermudah peneliti dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam hal ini, Arikunto (dalam Siyoto, 2015) menyatakan bahwa “Desain penelitian seperti peta penuntun jalan yang berguna bagi peneliti untuk menentukan arah proses penelitian secara tepat dan benar sesuai tujuan yang sudah ditetapkan”. Desain penelitian ini berawal dari masalah yang terdapat pada rumusan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Sugiyono (2013, hlm 35) mengatakan bahwa “rumusan masalah deskriptif merupakan rumusan masalah tentang pertanyaan pada keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau bahkan lebih”, sehingga dalam penelitian ini tidak membuat perbandingan atau mencari hubungan antara beberapa variabel. Demikian tanpa desain penelitian yang tepat, seorang peneliti tidak dapat melakukan penelitian dengan baik karena tidak adanya pedoman arah yang jelas.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif dipakai untuk memaparkan objek penelitian berdasarkan fakta dan kemudian dianalisa untuk diinterpretasikan. Nazir (dalam Rukajat, 2018, hlm. 1) mengatakan bahwa “Metode deskriptif merupakan sebuah metode dalam penelitian suatu kondisi, objek, atau suatu peristiwa”. Demikian metode deskriptif berupaya memberikan gambaran fenomena yang ada secara nyata, aktual, dan realistik dengan kondisi yang saat ini terjadi.

Pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini karena data yang dipakai dalam penelitian ini berupa angka-angka untuk kemudian dianalisis dengan statistik, selain itu agar hasil implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam kegiatan promosi perpustakaan berbasis instagram lebih terukur. Sukmadinata (dalam Siyoto, 2018, hlm. 11)

mengatakan bahwa “penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistic, dan percobaan yang terkontrol”. Kesimpulan pada penelitian kuantitatif ini dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel diambil.

Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* yakni *simple random sampling*, dan kuisisioner diberikan kepada pengikut akun instagram @dispusipdajabar. Desain kuisisioner didasarkan pada literature dari Francis Buttle yang memuat konsep *Customer Relationship Management (CRM)* yang terdiri dari 3 kondisi pendukung yakni data dan teknologi, sumber daya manusia, dan proses.

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal. Nawawi (2006, hlm.33) mengatakan bahwa “variabel tunggal merupakan himpunan gejala yang mempunyai beragam aspek maupun kondisi di dalamnya yang memiliki fungsi mendominasi pada kondisi suatu masalah tanpa dihubungkan dengan lainnya”. Variabel pada penelitian ini merupakan variabel tunggal yakni implementasi *Customer Relationship Manajement (CRM)* dalam kegiatan promosi perpustakaan berbasis instagram. Demikian penelitian ini dilaksanakan berdasar pada permasalahan yang akan diteliti dan memiliki focus pada isu yang bertujuan melihat implementasi CRM dalam kegiatan promosi perpustakaan berbasis instagram di DISPUSIPDA JABAR.

3.2 Partisipan

Partisipan yang turut terlibat dalam penelitian ini merupakan pemustaka pengikut akun instagram @dispusipdajabar. Adapun penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat tepatnya di Jl. Kawaluyaan Indah No.4 Soekarno-Hatta, Bandung.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada penelitian ini tentunya membutuhkan populasi yang akan menjadi subjek penelitian. Menurut Scott (dalam Swarjana, 2012, hlm. 75) mengatakan bahwa “Populasi ialah kumpulan dari individu atau objek fenomena yang

secara potensial dapat diukur sebagai bagian dari penelitian”. Sedangkan Ismiyanto (dalam Siyoto, 2015, hlm. 63) mengatakan bahwa “Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang dapat berbentuk orang atau benda yang dapat memberikan data atau informasi penelitian”. Dari pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan objek atau subjek yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh data dan informasi dalam suatu penelitian.

Populasi pada penelitian ini merupakan pengikut akun instagram @dispusipdajabar, populasi tersebut diambil karena dianggap mampu menilai implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat tepatnya di Jl. Kawalayaan Indah No.4 Soekarno-Hatta, Bandung.

3.3.2 Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini telah diketahui, selanjutnya peneliti dapat menentukan sampel pada penelitian ini. Diambilnya sampel dalam penelitian ini adalah untuk mewakili populasi yang memiliki jumlah besar. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* yakni *simple random sampling*. Siyoto (2015, hlm. 65) mengatakan bahwa “*Simple random sampling* digunakan sebab populasi homogeny dan pengambilan sampel anggota populasi dilaksanakan tanpa mempertimbangkan strata yang terdapat pada populasi tersebut”. Adapun rumus yang peneliti gunakan dari pengambilan sample adalah menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini. Berikut rumus Slovin tersebut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

(Sumber: Sujawerni, 2014, hlm. 16)

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi
e = Batas toleransi kesalahan

Gambar 1 Jumlah Followers Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat



(Sumber: Dokumentasi Pribadi Tanggal 8 Mei 2020)

Adapun perhitungan penentuan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{19.000}{1 + (19.000 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{19.000}{1 + (19.000 \cdot (0,01))}$$

$$n = \frac{19.000}{191} = 99,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel yang akan ditetapkan pada penelitian ini, yaitu sebanyak 99.47 atau 100 jika dibulatkan. Dengan demikian, maka jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengikut akun instagram @dispusipdajabar.

3.4 Instrumen Penelitian

Data dan informasi dalam suatu penelitian dapat diperoleh melalui instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Djaali (dalam Baso, 2007, hlm. 2) mengatakan bahwa “instrument merupakan alat yang berfungsi untuk mengukur suatu objek ukur atau mengumpulkan suatu data tentang variabel”. Adapun dalam penelitian ini, alat yang digunakan sebagai instrument penelitian adalah angket atau kuisisioner. Angket atau kuisisioner dipilih dalam penelitian ini sebagai alat instrument karena angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika memperhatikan tidak sedikitnya jumlah populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini.

Penyusunan angket atau kuisisioner dalam penelitian ini merupakan langkah yang penting dalam mengumpulkan data. Siyoto (2015, hlm. 79) mengatakan bahwa “Angket atau kuisisioner merupakan metode pengumpulan data berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang yang diketahuinya”. Terdapat beberapa jenis angket atau kuisisioner pada sebuah penelitian, namun pada penelitian ini menggunakan angket atau kuisisioner yang digunakan adalah angket atau kuisisioner tertutup. Siyoto (2015, hlm. 79) mengatakan bahwa “Kuisisioner tertutup memungkinkan responden yang hanya tinggal memilih jawaban yang telah disediakan, bentuknya sama dengan pilihan ganda”. Demikian angket atau kuisisioner ini akan memudahkan responden dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Suatu pernyataan dari kuisisioner atau angket yang diberikan untuk kemudian dijawab oleh responden akan mendapatkan nilai atau skor sesuai dengan jawaban yang dipilih responden. Adapun skala pengukuran data yang dipakai dalam penelitian adalah skala nominal dengan pengukuran instrument menggunakan skala likert. Sugiyono (2013, hlm. 93) mengatakan bahwa “Skala likert dipakai untuk mengukur pendapat, sikap, serta persepsi sekelompok atau seseorang mengenai fenomena sosial”. Responden dapat memilih alternative jawaban yang disediakan berdasar pendapat atau persepsi pada angket yang disediakan. Tiap – tiap alternative jawaban pada angket memiliki skor atau nilai sendiri untuk kemudian

dianalisis secara kuantitatif. Adapun skor atau nilai yang diberikan pada tiap – tiap jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Tabel Skor Skala Likert

Kategori	<i>Favorable</i> (+)	<i>Nonfavorable</i> (-)
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Demi mempermudah proses penelitian, dalam penyusunan instrument diperlukan kisi – kisi penelitian. Kisi – kisi instrument ini menjadi landasan dalam sebuah pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan kepada responden tentang variabel yang menjadi topik penelitian. Adapun kisi – kisi dalam penelitian ini dimuat pada tabel 3.2 sebagaimana berikut ini:

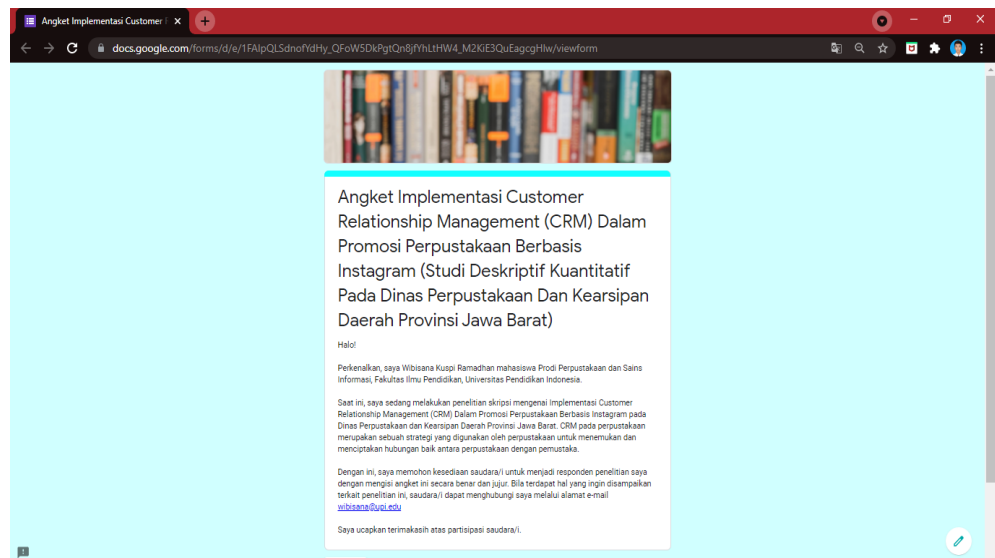
Tabel 2 Kisi – kisi Angket Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Promosi Perpustakaan Berbasis Instagram

Fokus Penelitian	Dimensi	Sub Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Perpustakaan	1. Data dan Teknologi	a. Identitas Pemustaka	1, 2, 3, 4, 5	5
		b. Segmentasi Pemustaka	6, 7, 8, 9, 10	5
		c. Pemanfaatan Teknologi	11, 12, 13, 14, 15	5
	2. Sumber	a. Hubungan Pelanggan	16, 17, 18, 19, 20	5

	Daya Manusia	b. Penetapan Teknologi Informasi	21, 22, 23, 24, 25	5
		c. Pengembangan strategi CRM	26, 27, 28, 29, 30	5
	3. Proses CRM	a. <i>Front Office</i>	31, 32, 33, 34, 35	5
		b. <i>Back Office</i>	36, 37, 38, 39, 40	5

Demi mempermudah proses pengisian angket atau kuisioner penelitian ini oleh responden, peneliti memanfaatkan aplikasi *Google Form*. Namun, sebelum kuisioner atau angket ini digunakan dalam penelitian, tentunya harus melalui tahap uji coba terlebih dahulu. Tahapan yang hendak dilalui adalah uji validitas dan uji reliabilitas yang memiliki tujuan untuk mengetahui layak atau tidak layaknya serta keakuratan butir pernyataan atau pertanyaan dalam angket atau kuisioner penelitian ini. Adapun tampilan angket atau kuisioner adalah sebagai berikut:

Gambar 2 Angket dalam Format Google Form



(Sumber: bit.ly/Penelitian-Skripsi-Wibisana)

3.4.1 Uji Validitas Instrumen

Demi menguji kelayakan sebuah instrument, tentunya perlu dilakukan uji validitas instrument agar instrument tersebut dapat digunakan. Bloor (dalam Siyoto, 2015, hlm. 84) mengatakan bahwa “Validitas merupakan salah satu ciri menandai tes hasil belajar yang baik dan dapat dilakukan dari dua segi yakni item sebagai bagian dari tes dan segi tes sebagai bagian dari totalitas”. Uji validitas ini dilakukan demi mendapatkan data penelitian yang valid.

Peneliti meminta bantuan dua dosen ahli untuk menalaah kisi – kisi dan item pernyataan pada kuisisioner yang dibuat. Adapun hasilnya perlu ada perbaikan redaksi agar mudah dimengerti oleh responden. Perhitungan uji validitas serta perubahan pada kuisisioner yang tidak valid dimuat dalam lampiran.

Demi memenuhi langkah uji validitas, peneliti melakukan uji instrument dengan menyebarkan instrument yang berjumlah 40 butir pernyataan kepada 31 orang. Setelah uji instrument dilaksanakan, peneliti mendapatkan hasil untuk kemudian dilakukan perhitungan statistic menggunakan *Microsoft Office Excel* dan *IBM SPSS Statistics 25* dengan rumus *Pearson Product Moment* serta taraf signifikansi sebesar 5% dan besaran r tabel adalah 0,344. Adapun hasil dari uji validitas angket atau kuisisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

No. item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,263	0,344	Tidak Valid
2	0,579	0,344	Valid
3	0,267	0,344	Tidak Valid
4	0,628	0,344	Valid
5	0,443	0,344	Valid
6	0,610	0,344	Valid

7	0,160	0,344	Tidak Valid
8	0,768	0,344	Valid
9	0,616	0,344	Valid
10	0,465	0,344	Valid
11	0,475	0,344	Valid
12	0,547	0,344	Valid
13	0,533	0,344	Valid
14	0,499	0,344	Valid
15	0,456	0,344	Valid
16	0,327	0,344	Tidak Valid
17	0,629	0,344	Valid
18	0,692	0,344	Valid
19	0,597	0,344	Valid
20	0,519	0,344	Valid
21	0,829	0,344	Valid
22	0,880	0,344	Valid
23	0,677	0,344	Valid
24	0,759	0,344	Valid
25	0,634	0,344	Valid
26	0,857	0,344	Valid
27	0,720	0,344	Valid
28	0,718	0,344	Valid
29	0,640	0,344	Valid
30	0,768	0,344	Valid
31	0,628	0,344	Valid
32	0,607	0,344	Valid
33	0,569	0,344	Valid
34	0,470	0,344	Valid
35	0,687	0,344	Valid

36	0,841	0,344	Valid
37	0,841	0,344	Valid
38	0,650	0,344	Valid
39	0,841	0,344	Valid
40	0,813	0,344	Valid

Tabel 4 Kesimpulan Validitas Instrumen

Variabel	Validitas	No. Pernyataan	Jumlah
Customer Relationship Management	Valid	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	36
	Tidak Valid	1, 3, 7, 14	4

Berdasarkan hasil keseluruhan uji validitas kuisioner ditemukan 36 item pernyataan yang dinyatakan valid, dan 4 item pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid kemudian akan dihilangkan atau dihapus agar tidak dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data, sedangkan pernyataan yang dinyatakan valid akan digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah melaksanakan uji validitas pada instrumen yang digunakan, selanjutnya peneliti melaksanakan uji reliabilitas agar instrument tetap konsisten untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Azwar (dalam Siyoto, 2015, hlm. 91) mengatakan bahwa “Realiabilitas berhubungan dengan pengukuran dan akurasi instrument sebagai bentuk konsistensi sejumlah subjek”. Demikian dengan melaksanakan uji reliabilitas pada suatu instrument, dapat membuat instrument tersebut layak dipertanggung jawabkan dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Peneliti melaksanakan pengukuran reliabilitas instrument menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistik 25* serta bantuan aplikasi *Microsoft Office*. Namun, untuk mengetahui tingkat keandalan suatu instrumen maka harus menentukan koefisien reliabilitasnya, yakni

Tabel 5 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha

Jumlah Koefisien Hasil Uji	Kategori Tingkat Keandalan
0,7 – 0,9	Reliabilitas Bagus
0,6 – 0,7	Reliabilitas Cukup
0,5 – 0,6	Reliabilitas Rendah
>0,5	Reliabilitas Sangat Rendah

(Sumber: Silalahi dalam Suryana, 2020, hlm.63)

Pada proses pengukuran yang diperoleh adalah jika r hitung $>$ r tabel maka pengukuran tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka pengukuran dianggap tidak valid dan semakin tinggi nilai α maka semakin tinggi reliabilitasnya. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.942	40

Hasil dari perhitungan reliabilitas dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistik 25* pada 40 butir pernyataan tentang *Customer Relationship Management* (CRM) dinyatakan valid, dengan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,936 dalam kategori tingkat bagus.

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ditentukan agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

Terdapat beberapa tahapan yang harus ditempuh dalam penelitian ini, diantaranya:

3.5.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan hal – hal yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melaksanakan studi pendahuluan dengan berpegang kepada teori yang relevan. Teori yang digunakan tentunya bersumber dari literatur hasil penelitian, jurnal, serta buku. Setelah melaksanakan studi pendahuluan, peneliti dapat merumuskan masalah, objek penelitian, dan subjek penelitian yang sesuai dengan kondisi di lapangan

3.5.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti menyusun instrumen penelitian dalam bentuk kuisisioner atau angket yang disebarluaskan kepada responden sebagai alat pengumpul data. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data serta menganalisa data yang diperoleh dari kuisisioner atau angket untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan

3.5.3 Tahap Pelaporan

Pada tahap pelaporan, peneliti menyusun hasil penelitian yang sudah diperoleh sesuai kondisi sebenarnya di lapangan kedalam bentuk laporan penelitian. Adapun pembuatan laporan penelitian ini memperhatikan pedoman penulisan karya ilmiah sebagai pedoman penyusunan laporan.

3.6 Analisis Data

Analisa data dilakukan berdasar kepada pengolahan data serta penafsiran data yang bertujuan untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca, diinterpretasikan, menjadi bahan untuk menarik kesimpulan, serta berguna sebagai kebijakan penelitian selanjutnya. Menurut Siyoto (2015, hlm. 118) terdapat tiga langkah analisis data yang dapat dilakukan, yakni:

1) Persiapan

Kegiatan dalam langkah persiapan ini berupa pengecekan kelengkapan identitas diri seperti nama, kelengkapan data seperti isi instrumen pengumpul data, serta macam isian data. Hal yang dilaksanakan pada langkah persiapan ini adalah untuk merapikan data agar bersih, rapi, serta dapat mengadakan analisa dan pengolahan lanjutan.

2) Tabulasi

Langkah tabulasi dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kode serta skor kepada item – item penelitian.

3) Pembahasan Penelitian

Pada langkah ini peneliti membahas hasil penelitian yang diperoleh melalui angket sebagai alat pengumpul data yang sudah diolah melalui proses statistik deskriptif dengan menganalisa nilai persentase

Analisa statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan proses tabulasi data sesuai respon dari responden dalam penelitian. Hasil dari proses pengolahan tersebut kemudian disajikan dalam bentuk angka persentase dan akan diinterpretasikan dalam bentuk tabel dengan menafsirkan data sesuai dengan pernyataan.

Adapun rumus teknik persentase yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase skor

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Nilai persentase tersebut kemudian disesuaikan pada kriteria perhitungan persentase. Adapun kriteria perhitungan persentase dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 7 Interpretasi Skor

Kriteria	Keterangan
100 %	Seluruhnya
77 % - 99 %	Sebagian Besar
51 % - 76 %	Lebih Dari Setengahnya
50 %	Setengahnya
26 % - 49 %	Kurang Dari Setengahnya
1 % - 25 %	Sebagian Kecil
0%	Tidak Ada

Sumber: Arikunto (dalam Shafira, 2020, hlm. 48)

Peneliti memakai *rating scale* untuk menganalisis data responden. Siyoto (2015, hlm. 83) mengatakan bahwa “*Rating scale* atau skala bertingkat merupakan sebuah ukuran subjektif yang dibuat menjadi berskala”. Adapun rumus dalam *rating scale* yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai indeks minimal = skor minimal x jumlah pernyataan x jumlah responden
- b. Nilai indeks maksimal = skor maksimal x jumlah pernyataan x jumlah responden
- c. Persentase skor = ((total skor) : nilai maksimal) x 100 %
- d. Jarak interval = interval : jenjang
- e. Interval = nilai maksimal – nilai minimal

Selanjutnya, apabila nilai data tersebut sudah ditemukan maka data akan disajikan kedalam kategori sebagai berikut:

Skor Minimal			Skor Maksimal
Sangat Tidak Baik (STB)	Kurang Baik (KB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)
Nilai	Nilai	Nilai	Nilai

Setelah melakukan analisis data dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.