

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Dalam suatu penelitian, desain penelitian merupakan hal terpenting yang dilakukan oleh peneliti. Desain penelitian akan membantu peneliti menjalankan penelitiannya dengan mudah dan terstruktur sehingga penelitian berjalan dengan baik. Desain penelitian ini dijadikan pedoman bagi penulis. Menurut Umar (2007 : 6), desain penelitian merupakan suatu rencana yang tersusun secara terstruktur dalam hal hubungan antara variabel secara komprehensif sedemikian rupa agar hasil penelitian memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan riset. Rencana tersebut mencakup apa saja yang dilakukan priset, mulai dari menciptakan hipotesis dan implikasi secara operasional hingga analisis akhir. Desain penelitian yang dilakukan peneliti ialah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Menurut Mamik (2015 : 3), “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya, maka seorang peneliti kualitatif haruslah orang yang memiliki sifat *open minded*. Karenanya, melakukan penelitian kualitatif dengan baik dan benar berarti telah memiliki jendela untuk memahami dunia psikologi dan realitas sosial”.

Sedangkan menurut Saryono dalam buku Metodologi Penelitian Sosial (2019 : 75), “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif”.

Metode deskriptif merupakan suatu metode yang diadaptasi dari pendekatan kualitatif dengan cara mendeskripsikan data yang didapat dari responden. Menurut Nawawi (1994, hlm 73) dalam (Ufie, 2011) mengemukakan bahwa “metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau

sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta”.

Sedangkan menurut Winarno (1994 : 140), ciri-ciri metode deskriptif sebagai berikut:

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisa (karena metode ini sering pula disebut metode analitik).

Dengan metode yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat memaparkan pendapat-pendapat dari responden dan disimpulkan berdasarkan fakta-fakta yang sudah ada.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini peneliti hanya menjelaskan keadaan dan suasana yang sebenarnya terjadi dan melalui survei yang telah dilakukan dengan cara observasi dan wawancara pada pustakawan Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND). Dengan demikian, penelitian ini tidak memerlukan pengujian hipotesis karena hanya menggambarkan fakta dari objek dan subjek yang ada.

3.2 Informan dan Tempat Penelitian

3.2.1 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti dan terlibat dalam pengambilan data yang dibutuhkan serta bersedia memberikan keterangan terhadap masalah yang diteliti. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 124) *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.

Dengan melakukan teknik *purposive sampling* ini, maka peneliti menentukan Empat orang partisipan penelitian yang akan dijadikan

sebagai sumber informasi atau narasumber. Penentuan informan ini berdasarkan atas pertimbangan peneliti pada partisipan atau informan yang dinilai sebagai orang yang paham dengan penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM). Empat orang tersebut adalah:

No	Inisial	Jenis Kelamin	Keterangan
1	AND	L	Kepala Bidang Teknologi Informasi (<i>Key Informan</i>)
2	LEN	P	Kepala Bidang Layanan Sirkulasi (Informan)
3	REN	P	Kepala Tata Usaha (Informan)
4	BEN	L	Staf Bidang TI (Informan)

Sumber : Kontruksi Penulis, 2021

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Universitas Andalas yang terletak di Jl. Limau manis, Kec. Pauh, Kota Padang. Alasan menentukan lokasi penelitian ini karena penerapan teknologi informasi pada Perpustakaan Universitas Andalas yang dapat memungkinkan menerapkan *Costumer Relationship Management* (CRM) lebih maksimal, karena tujuan penerpan CRM pada perpustakaan yaitu mengalihkan layanan fasilitas pengguna ke berbasis web.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman ini berisikan hal-hal pokok yang akan ditanyakan pada saat melakukan wawancara. Pedoman ini bersifat fleksibel, tidak mengikat, hanya sebagai pembuka dan mengarah pada pembicaraan. Berikut Tabel 3.1 adalah pedoman wawancara.

Tabel 3. 1 Format Pedoman Wawancara

Fokus Masalah	Indikator	Pertanyaan
Penerapan <i>Costumer Relationship Management</i> (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas	1) Mendapatkan pelanggan baru (<i>Acquire</i>)	1) Saat mendapatkan pengguna baru untuk meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan UNAND, upaya apa yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?
		2) Untuk memperoleh pemustaka baru, pustakawan harus mampu menghadirkan inovasi-inovasi untuk meningkatkan jumlah pemustaka. Inovasi apa yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?
		3) Salah satu upaya perpustakaan untuk menarik pengguna baru adalah dengan mempermudah akses pengguna terhadap informasi. Sebagai seorang pustakawan, bagaimana cara Bapak/Ibu memberikan kemudahan informasi terhadap pemustaka?
		4) Memberikan pelayanan yang menarik juga merupakan upaya untuk mendapatkan pengguna baru. Apa saja pelayanan menarik yang selama ini telah diterapkan di perpustakaan UNAND?
		5) Menyediakan fasilitas yang bagus/cukup di perpustakaan adalah suatu wujud usaha dalam memberikan kenyamanan. Apa saja fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan pada perpustakaan UNAND?
	2) Meningkatkan Hubungan dengan pelanggan (<i>Enhance</i>)	6) Untuk meningkatkan hubungan dengan pemustaka, tentu banyak hal yang perlu dilakukan. Sebagai Pustakawan usaha apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam meningkatkan hubungan tersebut?
		7) Meningkatkan kualitas informasi di Perpustakaan adalah salah satu bentuk usaha dalam meningkatkan hubungan dengan pemustaka yang telah ada. Apa saja yang dilakukan

		perpustakaan UNAND dalam meningkatkan hal tersebut?
		8) Dalam upaya meningkatkan kualitas perpustakaan, apakah pustakawan meminta pendapat kepada pemustaka?
		9) Dalam meningkatkan hubungan dengan pemustaka, apakah perpustakaan memberikan pelayanan berorientasi pemustaka? Lalu, apa saja yang dilakukan untuk menerapkan hal tersebut?
		10) Apakah pengguna dapat mengetahui informasi tentang perpustakaan yang terbaru melalui website perpustakaan UNAND? Jika dapat Bagaimana Prosedurnya?
	3) Mempertahankan pelanggan (<i>Retain</i>)	11) Bagaimana cara bapak/Ibu dalam mempertahankan pengguna perpustakaan?
		12) Salah satu upaya mempertahankan pemustaka yaitu memberikan fasilitas untuk semua kalangan pemustaka. Apakah perpustakaan UNAND menyediakan fasilitas untuk penyandang kebutuhan khusus?
		13) Berkomunikasi yang baik merupakan salah satu bentuk usaha dalam mempertahankan hubungan dengan pemustaka, Bagaimana cara pustakawan berkomunikasi jika ada pemustaka yang emosional/cerewet?
		14) Dilihat dari laporan evaluasi kinerja pustakawan perpustakaan UNAND, bahwa data jumlah SDM perpustakaan setiap tahunnya semakin menurun namun jumlah pemustaka yang datang tetap stabil bahkan meningkat setiap tahunnya. Lalu apa kiat-kiat perpustakaan UNAND mempertahankan pelanggan dengan kondisi seperti yang disebutkan diatas?
		15) Memberikan suatu penghargaan kepada pemustaka yang selalu memanfaatkan layanan perpustakaan atau loyal akan

		<p>dapat mempertahankan pengguna supaya selalu berkunjung ke perpustakaan. Apakah hal tersebut telah diterapkan pada perpustakaan UNAND?</p>
--	--	--

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*depth interview*), observasi serta studi literatur yang dilakukan secara terstruktur.

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tanya-jawab dua arah dan memiliki maksud tertentu. Dua pihak yang terkait dalam wawancara tersebut ialah pewawancara (*interviewer*) sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) sebagai pihak yang memberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah agar dapat mengumpulkan data dan informasi yang akurat, lengkap serta adil. Wawancara ini dilakukan kepada ketua bidang automasi perpustakaan UNAND.

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelitian yang langsung meneliti pada perpustakaan UNAND. Observasi dilakukan peneliti dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian. Adapun yang diobservasi adalah kondisi pelayanan dan fasilitas perpustakaan UNAND.

3.4.3 Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur guna menunjang kelengkapan data pada saat melakukan penelitian yang dilakukan melalui buku, jurnal dan artikel serta majalah. Studi literatur dilakukan agar dapat mengetahui permasalahan yang ada pada perpustakaan kemudian dibandingkan dengan keadaan yang sedang diteliti di lapangan.

3.5 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 : 89), “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”.

Adapun analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu:

1. Data hasil dari wawancara yang dilakukan penulis, catatan pada saat observasi, studi perbandingan dari berbagai sumber yang kemudian data dipilih agar dapat disusun dan dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan.
2. Hasil dari analisis data dilakukan agar mendapatkan atau mengidentifikasi masalah serta tujuan yang telah diungkapkan oleh informan yaitu pustakawan Perpustakaan UNAND

3.6 Keabsahan Data

Tingkat keabsahan data ditekankan pada data yang diperoleh saat melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2016, hlm. 273) 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 yang bertujuan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang terpercaya.

2. Triangulasi Teknik

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

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

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 seperti wawancara dan observasi langsung yang berkaitan dengan kebutuhan informasi dan diperlukan dalam penelitian ini.