

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam rangka mengkaji permasalahan penelitian mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI, maka dalam bab ini akan dijelaskan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang ada. Urutan penelitian diawali dengan penentuan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, informan penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan usaha-usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan maka bentuk penelitian yang paling tepat adalah penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus yaitu penelitian terhadap suatu kasus, proses, peristiwa atau kegiatan yang subyeknya merupakan satu kesatuan unit dan obyeknya adalah sesuatu proses (Amirin, 1990).

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Newman menggambarkan detail khusus dari suatu keadaan, situasi sosial atau hubungan sosial (1997: 329). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan mengenai usaha-usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanannya serta hambatan yang hadapi mereka, baik dari segi kemampuan diri, lingkungan dan hubungan antar individu di bagian layanan

pengguna Perpustakaan FIB UI. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

### **3. 2 Subyek dan Obyek Penelitian**

Penelitian ini memilih pustakawan FIB UI sebagai subjek penelitian. Selanjutnya objek penelitian adalah keterangan atau informasi yang ingin didapatkan atau diketahui dari sumber tersebut (Amirin, 1990). Dalam penelitian ini objek yang dikaji adalah usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

### **3. 3 Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985: 258) dalam Moleong (2000: 90) pemanfaatan informan bagi penelitian adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau. Karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang merupakan pustakawan yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis agar informan yang diambil dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga pada akhirnya dapat menjawab permasalahan yang ingin dipecahkan. Kriteria yang diberikan yaitu staf

yang digolongkan kedalam pustakawan, yaitu menduduki jabatan pustakawan berdasarkan SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

### **3. 4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah awal yang amat penting dalam penelitian, karena pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian yang bersangkutan. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen.

#### **3. 4. 1 Observasi atau Pengamatan**

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani pengguna, tanggung jawab mereka terhadap tugas yang diberikan, dan kemampuan pustakawan dalam menjawab kebutuhan pengguna. Peneliti dalam hal ini berperan sebagai pengamat sempurna (*complete observer*). Maksudnya yaitu peneliti hanya menjadi pengamat tanpa partisipasi dengan yang diamati. Ia mempunyai jarak dengan responden yang diamatinya (Gulo, 2003: 117).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan. Kegiatan observasi dilaksanakan dengan duduk di ruangan tempat pustakawan bekerja, mengamati kegiatan yang dilakukan pustakawan, melihat bagaimana interaksi pustakawan dengan pengguna perpustakaan serta bagaimana kondisi dan suasana ruangan perpustakaan. Kemudian mencatatkannya dalam kertas setiap kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan berkaitan dengan usahanya dalam meningkatkan layanan. Peneliti melakukan observasi selama 3 bulan dengan waktu yang tidak tetap. Biasanya peneliti mengamati mulai dari perpustakaan buka sampai perpustakaan tutup. Hal ini untuk melihat kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan.

#### **3. 4. 2 Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan (Nawawi, 1992). Wawancara ini dijadikan sebagai alat pengumpul data primer untuk pustakawan yang menjadi responden. Bentuk dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*In Depth Interview*) melalui wawancara tak berstruktur terhadap pustakawan di bagian layanan pengguna FIB UI. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2000).

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai 5 orang informan yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Sebelum melakukan wawancara, informan terlebih dahulu ditanyakan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, baru kemudian dilakukan perjanjian waktu untuk melaksanakan wawancara. Alat bantu yang digunakan dalam wawancara ini yaitu dengan menggunakan *tape recorder* dan kaset durasi 90 menit. Untuk menjaga agar interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang disampaikan, maka peneliti mengulang dan menanyakan kembali jawaban yang dirasakan kurang jelas. Selain itu, ada beberapa informan yang harus ditemui lebih dari 1 kali, hal ini dilakukan untuk memperjelas kembali informasi yang telah diberikan, karena pada wawancara pertama informasi yang diberikan kurang jelas. Strategi wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan memberi kesempatan kepada informan untuk mengungkapkan pengalaman, perasaan dan pendapatnya mengenai perpustakaan FIB UI. Selanjutnya barulah akan ditanyakan mengenai permasalahan utama dalam penelitian ini.

### **3. 4. 3 Kajian Dokumen**

Metode selanjutnya adalah kajian dokumen. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2000: 61).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen seperti laporan statistik kegiatan dan kerangka kerja pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Statistik yang digunakan yaitu statistik tahun 2006-2007 yang meliputi Jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi umum, jumlah peminjaman koleksi Cina, statistik pemanfaatan penelusuran informasi dan statistik pemanfaatan koleksi rujukan. Dengan melihat pada data statistik tersebut, peneliti akan menanyakan usaha-usaha apa yang dilakukan pustakawan sehingga terjadi peningkatan atau penurunan data statistik. Sedangkan sebagai pedoman untuk melihat usaha-usaha apa saja yang mereka lakukan, peneliti akan melihatnya berdasarkan kerangka kerja yang ada.

### **3. 5 Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah proses pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan dan observasi kegiatan selesai, langkah yang berikutnya adalah mengolah data tersebut. Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 4 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **3. 5. 1 Pengumpulan data**

Pengumpulan data di lapangan dilakukan mulai dari bulan Maret sampai dengan Mei. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mentah yang terdapat di lapangan. Data tersebut berasal dari observasi, wawancara yang merupakan sumber data primer yang dilakukan

terhadap informan-informan yang dipilih sesuai kriteria yang ditetapkan, dan dengan kajian dokumen. Pada tahap ini penulis menganalisis semua data yang terkumpul, lalu akan dipilah-pilah mana data-data yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Dalam menganalisis data yang sudah terkumpul, maka dibuatkan deskriptif data, maksudnya adalah penulis mengubah data informasi ke dalam bentuk tulisan atau narasi.

### 3. 5. 2 Reduksi Data

Reduksi dapat berarti membuat abstraksi atau rangkuman inti dari jawaban-jawaban yang diajukan kepada informan. Lalu dibentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan cara memberi kode. Pembuatan kode dimaksudkan agar data-data dapat diorganisasikan secara lengkap, sistematis dan rinci, sehingga menggambarkan topik yang sedang diteliti. Kode-kode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

<b>Tema</b>	<b>Kode</b>	<b>Kategori</b>
Pandangan pustakawan terhadap perpustakaan	FAS	Pandangan tentang fasilitas
	KOL	Pandangan tentang koleksi
	TFB	Pandangan tentang Tata Fisik Bangunan
Pandangan pustakawan terhadap pengguna perpustakaan	SKP	Pandangan pustakawan terhadap sikap dan perilaku pengguna perpustakaan
Usaha yang dilakukan pustakawan	USA(j)	Usaha yang dilakukan pustakawan berdasarkan kerangka kerja
	USA(k)	Usaha yang dilakukan

		pustakawan berdasarkan kemampuan diri
Hambatan yang dihadapi pustakawan	HA (l)	Hambatan yang dihadapi berdasarkan lingkungan perpustakaan
	HA (i)	Hambatan yang dihadapi berdasarkan kemampuan masing-masing individu
	HA (a)	Hambatan yang dihadapi berdasarkan hubungan antar individu

### 3. 5. 3 Penyajian Data

Setelah data didapat, peneliti melakukan analisis data dengan cara menginterpretasikan data berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan landasan teori yang ada. Menurut Kvale (1996) dalam Poerwandari ( 2007) interpretasi mengacu pada upaya memahami data secara lebih ekstensif sekaligus mendalam. Peneliti memiliki perspektif mengenai apayang sedang diteliti dan menginterpretasi data melalui perspektif tersebut. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif.

### 3. 5. 4 Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, penulis menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang sudah dilakukan. kesimpulan awal yang dikemukakan penulis bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.