

BAB 3

METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini menjelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang penulis lakukan serta menyebutkan mengenai siapa yang menjadi informan dalam penelitian ini. Di dalam bab ini juga dijelaskan mengenai metode pengumpulan data apa yang dilakukan dalam penelitian ini dan bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tersebut.

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln yang dikutip oleh Moleong (2005, p. 5), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Begitu juga dengan apa yang dikemukakan oleh Creswell (1994) yang dikutip oleh Patilima (2005, p. 67) bahwa pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses investigasi. Secara bertahap peneliti berusaha memahami fenomena sosial dengan membedakan, membandingkan, meniru, mengatalogkan, dan mengelompokkan objek studi. Dalam penelitian ini penulis berusaha menggambarkan perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai yang ada di perustakaan PDII-LIPI berdasarkan metode pengumpulan data yang penulis gunakan.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada suatu penelitian yang telah dilakukan (Arikunto, 1990, p. 309). Menurut Koentjaraningrat (1991, p. 29) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat tertentu suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi adanya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain

dalam masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Nawawi dan Martini (1995, p. 67) yang mengatakan bahwa metode deskriptif merupakan prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual. Dalam penelitian ini penulis memaparkan pendapat pemakai terhadap pustakawan rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI serta usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh pustakawan referensi dalam melayani pemakai.

3.3 Studi Kasus

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode studi kasus adalah metode yang dilakukan dengan cara mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu (Afriani, 2009). Sedangkan menurut Nasution (2004, p. 27) studi kasus adalah bentuk penelitian yang mendalam tentang suatu aspek sosial termasuk manusia di dalamnya. Studi kasus dapat dilakukan terhadap seorang individu, sekelompok individu, segolongan individu, dan lingkungan hidup manusia. Sesuai dengan pernyataan tersebut, penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkap pendapat pemakai terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan atau petugas meja informasi di Perpustakaan PDII-LIPI.

3.4 Pemilihan Informan

Pemilihan informan yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya (Mustafa, 2000). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* karena pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang digunakan dalam menentukan informan adalah: pemakai yang datang langsung ke

perpustakaan PDII-LIPI dan telah melakukan interaksi dengan pustakawan rujukan.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan PDII-LIPI yang berlokasi di Jalan Jenderal Gatot Subroto 10, Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2009 sampai dengan bulan Juni 2009.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur ini dilakukan untuk memperoleh informasi kualitatif berisi pendapat atau ungkapan dan sikap responden (Sulistyo-Basuki, 2006, p. 172)

Wawancara dilakukan terhadap pemakai yang datang secara langsung ke perpustakaan PDII-LIPI. Untuk mendapatkan informasi tambahan, penulis juga melakukan wawancara terhadap kepala perpustakaan PDII-LIPI, dan pustakawan rujukan. Alasan pemilihan informan tersebut antara lain, pemakai perpustakaan merupakan pihak yang paling sering berinteraksi langsung dengan pustakawan rujukan khususnya ketika mereka mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Untuk memperoleh gambaran mengenai perilaku pustakawan rujukan, maka penulis merasa perlu melakukan wawancara terhadap pustakawan/ petugas rujukan. Sedangkan, kepala perpustakaan merupakan pihak yang cukup mengetahui perilaku dari pustakawan rujukan yang bekerja di perpustakaan dimana ia bernaung.

Penulis melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah penulis persiapkan untuk masing-masing informan. Wawancara tersebut dibuat tanpa membatasi adanya perluasan berupa tambahan pertanyaan diluar catatan yang ada. Teknik wawancara semi-terstruktur ini dipilih karena diharapkan dapat memperoleh data-data tambahan yang belum dimasukkan dalam pertanyaan inti, yang dimungkinkan akan muncul pada saat wawancara.

Dan untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data dan meningkatkan keakuratan data, maka penulis menggunakan alat perekam pada saat melakukan wawancara.

3.6.2 Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara observasi pengamatan langsung terhadap pustakawan rujukan yang dilakukan di lokasi penelitian yaitu Perpustakaan PDII-LIPI. Penulis mengamati pustakawan rujukan khususnya dilihat dari segi perilaku pustakawan rujukan tersebut selama berada di meja rujukan (*reference desk*). Dalam menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Blandy, Martin dan Strife (1992, p. 168-172) sebagai pedoman dalam melakukan observasi. Indikator-indikator tersebut berisi beberapa aspek yang meliputi aspek ketersediaan (*availability*), aspek keterampilan berkomunikasi (*communication skills*), dan aspek pemberian perhatian kepada pemakai (*providing attention to patrons*), dan kemampuan pustakawan rujukan dalam melakukan strategi penelusuran (*search strategy skills*)

3.7 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini merupakan proses yang terus menerus dilakukan seiring dengan dilakukannya pengumpulan data. Analisis data dilakukan untuk menarik suatu kesimpulan. Setelah wawancara yang dilakukan kepada para informan dan observasi selesai dilakukan, penulis lalu mencatat hasil wawancara dan observasi tersebut. Dari catatan tersebut penulis mencatat kembali apa yang dikatakan oleh tiap informan tersebut yang mengungkapkan hal-hal yang berhubungan dengan perilaku pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI.

Teknik analisis yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik ini digunakan untuk mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data ini, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi

dari semua jenis informasi yang tertulis lengkap dalam catatan lapangan (*fieldnote*). Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian. Pada waktu pengumpulan data berlangsung, reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan isi dari catatan data yang diperoleh di lapangan. Dalam menyusun ringkasan tersebut peneliti juga membuat pengkategorian (kategorisasi) dan memusatkan tema. Pengkategorian tersebut merupakan pengkategorian perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan di PDII-LIPI, yaitu aspek ketersediaan (*availability*) dan pemberian perhatian kepada pemakai (*providing attention to patrons*), aspek keterampilan berkomunikasi (*communication skills*), serta kemampuan pustakawan rujukan dalam melakukan strategi penelusuran (*search strategy skills*)

2. Sajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap yang untuk selanjutnya memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan narasi mengenai berbagai hal yang terjadi atau ditemukan di lapangan, yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan-kesimpulan yang pada awalnya mungkin agak kurang jelas, kemudian secara berkelanjutan semakin meningkat secara eksplisit, dan juga memiliki landasan dan dukungan data yang semakin kuat. Setelah itu, kesimpulan tersebut perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. (Sutopo, 2006:114-116)).

Dalam proses analisis data, penulis memaparkan jawaban yang diberikan oleh informan dan interpretasi penulis mengenai masalah yang terjadi serta membandingkannya dengan konsep atau teori yang ada. Beberapa teori yang digunakan oleh penulis dalam proses analisis data antara lain: teori mengenai pengukuran perilaku pustakawan rujukan yang diungkapkan oleh Blandy, Martin

dan Strife (1992, p. 168-172), teori mengenai tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Cassel dan Hiremath (2006, p. 26), hal-hal yang perlu dilakukan oleh pustakawan rujukan berdasarkan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (American Library Association, 2004), serta syarat-syarat untuk menjadi pustakawan referensi/ rujukan yang diungkapkan oleh Mohamad Djaenudin (2008), fungsi pustakawan rujukan menurut Green, karakteristik pustakawan rujukan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam interaksi dalam layanan rujukan yang diungkapkan oleh Bopp dan Smith (2001, p. 49-51), fungsi layanan referensi oleh Lasa Hs (1995, p. 34), dan syarat pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Soepomo (1994, p. 9).

