

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang (sementara berlangsung). Tujuan utama dalam menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Consuelo dkk, 1993: 71).

Sedangkan menurut Whitney dalam Nazir (1988: 63), metode penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Penelitian deskriptif mempunyai ciri-ciri:

1. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat itu
2. Menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun diuraikan satu per satu
3. Variabel yang diteliti tidak dimanipulasi atau tidak ada perlakuan (Kountur, 2003: 105-106).

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian. Maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, dan peristiwa tertentu. Alasan memilih metode penelitian kualitatif adalah karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna dari pelayanan yang diberikan oleh BPAD. Data-data yang didapatkan dijabarkan ke dalam bentuk uraian dan penjelasan, sehingga tidak memasukkan angka ataupun penghitungan di dalamnya.

Menurut Bogdan dan Taylor metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007: 4). Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang memungkinkan peneliti memahami suatu gejala

dengan lebih mendalam dan lebih terperinci tanpa dihambat oleh batasan-batasan variabel yang akan mampu mempengaruhi kedalaman, keterbukaan, dan kerincian informasi yang diperoleh dari subyek (Strauss, 1987: 11).

### **C. Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) yang terletak di Jl. Wolter Monginsidi No. 107/144 Bandar Lampung.

### **D. Definisi Konseptual**

Singarimbun (1987: 46) mengatakan bahwa definisi konseptual merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan.

Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Persepsi

Persepsi adalah interpretasi terhadap berbagai sensasi sebagai representasi dari objek-objek eksternal. Jadi persepsi adalah pengetahuan tentang apa yang dapat ditangkap oleh indera kita (Cohen Fisher dalam Burhan Bungin, 2006: 259).

#### 2. Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga (2002: 375).

#### 3. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga (2002: 646).

#### 4. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD)

BPAD adalah perpustakaan daerah yang ada di Provinsi Lampung sebagai salah satu instansi pemerintah yang langsung melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dengan tujuan mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi.

### **E. Fokus Penelitian**

Fokus pada penelitian ini adalah persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD). Persepsi pengguna adalah pengetahuan atau interpretasi terhadap berbagai sensasi yang ditangkap oleh pengguna, dalam hal ini pengguna adalah pengguna (BPAD) sendiri. Pengguna BPAD menerima suatu stimuli alat indera, yaitu melihat pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh BPAD terhadap pengguna yang datang, seperti yang dikemukakan oleh Zeithamal dalam Tjiptono (2002: 38) yaitu:

#### *1. Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan BPAD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya, yaitu mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi dengan menyediakan buku-buku yang bermanfaat bagi masyarakat.

#### *2. Responsiveness*

*Responsiveness* adalah respon atau kesigapan pustakawan dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani keluhan pengguna dalam pencarian buku.

### 3. *Assurance*

*Assurance* adalah kemampuan pengenalan pustakawan BPAD terhadap buku-buku yang ada, keterampilan dalam memberikan informasi, serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, khususnya keramahan dalam hal peminjaman dan pengembalian buku.

### 4. *Emphaty*

*Emphaty* adalah perhatian yang diberikan pustakawan kepada para pengguna dengan membina hubungan dan melakukan komunikasi yang baik dan benar.

### 5. *Tangibles*

*Tangibles* berupa penampilan fisik seperti kebersihan ruangan, kerapian tata ruang, kenyamanan ruangan, tempat parkir, kelengkapan peralatan seperti meja, kursi, dan sarana lainnya, juga penampilan pustakawan yang rapi dan bersih.

## **F. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 jenis, yaitu:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian yaitu berupa hasil wawancara antara peneliti dengan pengguna BPAD yang datang.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang berasal dari bahan kepustakaan yang ada. Data sekunder ini berupa buku-buku penelitian, dokumen, gambar atau foto.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden (Subagyo, 2006: 39). Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interviewer(s) dengan responden dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Dalam hal ini, peneliti mewawancarai pengguna yang datang ke BPAD pada saat itu juga.

### **H. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah sampling dimana cara memilih elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel ditentukan dengan subjektif sekali (Supranto, 1981: 48). Sedangkan menurut Usman (2008: 45), *Accidental Sampling* adalah teknik sampling kebetulan yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai. Dalam hal ini, informannya adalah orang-orang yang mengunjungi atau pengguna BPAD pada saat itu juga. Peneliti mewawancarai pengguna yang datang saat itu satu per satu. Pengguna adalah orang-orang berusia 13 tahun sampai dengan 30 tahun atau dalam kategori dimana pada fase tersebut manusia dapat bertindak, berperilaku, berfikir dan berpersepsi terhadap objek, ide, situasi, atau nilai yang diperoleh melalui pengalaman mereka terhadap BPAD. Alasan memilih teknik *Accidental Sampling*

adalah karena peneliti dapat bertemu langsung dengan pengguna yang datang ke BPAD saat itu, sehingga peneliti dapat melakukan wawancara dengan lebih mendalam dan maksimal dengan para pengguna tanpa adanya campur tangan pihak lain.

## **I. Teknik Analisis Data**

Tujuan dari analisis data adalah untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data versi Miles dan Huberman (Usman, 2008: 85) yaitu:

### **1. Reduksi data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan. Pada penelitian ini, peneliti memilih dan menyeleksi hasil wawancara yang telah didapat. Hasil wawancara yang diperlukan akan diambil sebagai data primer, yaitu sebagai data utama untuk menjawab tujuan dari penelitian ini, yaitu mengetahui persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPAD.

## 2. *Display Data*

*Display* atau penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data disajikan dalam bentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami. Setelah mereduksi data, peneliti kemudian merangkum dan memasukkan data-data tersebut ke dalam bentuk tabel. Hal ini bertujuan agar hasil wawancara yang didapat lebih singkat dan jelas.

## 3. *Verifikasi Data*

*Verifikasi* atau penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir penelitian. Peneliti menarik kesimpulan, baik dari segi makna maupun kebenaran yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Setelah mereduksi dan mendisplay data yang telah diperoleh, peneliti kemudian akan menarik kesimpulan dari data-data tersebut.



