

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Untuk pendekatan dan metode penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami perilaku dari fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan masih banyak lagi. Pada penelitian ini, peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian untuk mengamati implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Secara keseluruhan, dalam bentuk deskriptif berupa kata-kata dan bahasa, dalam konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>40</sup> Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami fenomena sosial dengan lebih memperhatikan gambaran yang utuh dari fenomena yang diteliti. Kualitatif juga bertujuan untuk memperoleh pemahaman umum tentang realitas sosial dari perspektif pembaca. Pemahaman ini tidak ditentukan sebelumnya tetapi diperoleh setelah menganalisis realitas sosial yang menjadi fokus penelitian.

---

<sup>40</sup> Lexy J. Muelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 328.

Berdasarkan analisis tersebut maka dapat disimpulkan berupa pemahaman umum yang bersifat abstrak tentang sebuah fakta atau kenyataan.<sup>41</sup> Jadi melalui penelitian ini, peneliti mampu mendeskripsikan Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamatkan di Jl. A. Yani Km. 6,400 No. 6 Pemurus Luar, Kec. Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Kode Pos 70249. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kalimantan Selatan terletak disamping jalan raya berdekatan dengan gapura masuk ke Banjarmasin. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut adalah karena merupakan perpustakaan umum pusat kota yang dimana dalam melayani pemustaka hendaknya dapat menerapkan kecerdasan emosional dengan mencakup 4 point pokok teori CARE yaitu *concern* (kepedulian), *attention* (perhatian), *relation* (hubungan), dan *emotion* (emosi) terutama pada kepedulian dalam melayani pemustaka karena masih kurangnya inisiatif pustakawan.

---

<sup>41</sup> Andi Prastoyo. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), 186.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini mengacu pada orang/individu atau kelompok yang diwakili oleh suatu unit (kasus), yaitu gambaran yang diteliti. Subjek penelitian atau informan adalah orang yang diminta memberikan informasi mengenai fakta atau pendapat. Oleh karena itu, sumber informasinya dapat dieksplorasi untuk mengungkap fakta di lapangan, dan dapat juga disebut dengan informan. Tujuan pengambilan sampel adalah untuk menentukan sampling dengan cara sengaja mendatangi sampel sesuai dengan standar atau kriteria yang kita inginkan, hingga jawaban yang di inginkan dapat terjawab (informan mampu memberikan informasi).<sup>42</sup> Subjek penelitian disini adalah pustakawan yang berada di layanan koleksi dan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran isu yang akan dibahas dan yang akan dilakukan penelitian atau yang akan diselediki melalui riset sosial. Adapun Objek dari penelitian ini adalah Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Bandung : Alfabeta, 2012), 173.

## **D. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

#### **a. Data primer**

Data primer adalah data dari sumber pertama sumber data utama penelitian ini berasal dari data lapangan yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur kepada informan yang berkompeten yang memiliki pengetahuan yang luas tentang penelitian ini.<sup>43</sup> Data primer penelitian ini ialah hasil observasi dan wawancara kepada pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dan pemustaka.

Peneliti mencari dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi langsung dan wawancara kepada pustakawan yang melayani pemustaka mengenai implementasi kecerdasan emosional, kendala, serta upaya dalam mengatasi kendala tersebut.

#### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data pendukung, pengambilan data berupa dokumen yang sudah ada serta hasil penelitian yang ditemukan peneliti

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, 215.

secara langsung.<sup>44</sup> Data sekunder ini berupa struktur organisasi, histori dan geografi perpustakaan.

Data sekunder adalah data yang diperoleh selama melaksanakan studi kepustakaan berupa literatur, buku-buku, dokumen, artikel yang berhubungan mengenai implementasi kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **2. Sumber Data**

Sumber data dalam suatu penelitian memiliki peran yang sangat penting dan menjadi faktor dalam mengarahkan proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini, sumber data merupakan orang. Orang berperan sebagai informan dalam arti subjek untuk mengemukakan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti. Sedangkan benda merupakan sumber data dalam bentuk dokumen seperti artikel dan berita yang mendukung tujuan penelitian. Adapun sumber data pada penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Informan dalam penelitian ini ada empat, yaitu dua pustakawan bagian layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dan dua pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.
- 2) Dokumentasi, yaitu berkas-berkas yang memuat data-data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini.

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2010), 309.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang penulis lakukan untuk memperoleh data atau informasi dalam membahas penelitian ini. Dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **1. Observasi**

Observasi yaitu mengamati objek secara langsung untuk mengetahui kebenaran, situasi, konteks dan maknanya untuk mengumpulkan data penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas agar memperoleh gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan objek penelitian sehingga bahan observasi nantinya akan menjadi masukan dalam penyelesaian penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan pada pelayanan pustakawan di layanan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan terkait dengan implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka. Pengamatan yang dilakukan di layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan berkenaan dengan kecerdasan emosional pustakawan selama masa riset berlangsung dari tanggal 22 Januari sampai dengan 22 maret 2024. Pada tanggal 4 Mei 2024 dan 22 Mei 2024 peneliti melakukan pengamatan kembali secara langsung. Terakhir, peneliti datang ke layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Kalimantan Selatan pada tanggal 3 Juni sampai dengan 9 Juni 2024 untuk mengamati setiap hari pustakawan di layanan koleksi.

## **2. Wawancara**

Wawancara dilakukan melalui pengumpulan data secara tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara (pengumpul data) dengan narasumber atau *responden* (sumber data). Wawancara membutuhkan hubungan yang baik dan demokratis antara responden dengan penanya. Wawancara untuk penelitian ini dilakukan dengan menanyakan beberapa informan/subjek penelitian yaitu pustakawan dan pemustaka mengenai pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian. Tujuan dari wawancara yaitu untuk menambah informasi pada data yang telah dikumpulkan melalui observasi.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan. Wawancara dilakukan sebanyak empat kali dengan empat informan selama masa riset berlangsung yaitu ada pada tanggal 29 Januari 2024 dengan satu orang pustakawan di layanan koleksi yaitu Ibu HU dan tanggal 18 Maret 2024 dengan tiga kali wawancara dengan tiga orang informan yaitu satu orang pustakawan lain di layanan koleksi yaitu Bapak SE dan dua orang pemustaka. Adapun teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Teknik tersebut dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara berdasarkan pada pedoman yang memuat pertanyaan untuk mendapatkan data dari informan mengenai implementasi

kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang tertulis. Saat menggunakan metode dokumentasi, peneliti akan mempelajari objek tertulis seperti dokumen, buku, profil perpustakaan, peraturan instansi, notulen rapat, dan sebagainya.<sup>45</sup> Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Bertujuan untuk mendapatkan hasil wawancara dan observasi menjadi lebih mudah dipercaya.

Peneliti akan menghimpun dokumen-dokumen yang terkat dengan aktivitas implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun bentuk dokumen yang akan dikumpulkan peneliti diantaranya berupa; dokumen berbentuk foto, rekaman dan teks-teks tertulis yang berkaitan dengan objek penelitian.

---

<sup>45</sup> Suhaimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), 135

**Tabel 3.1 Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data**

No.	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	<p>Data Primer :</p> <p>Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka</p> <p>a. Concern (Kepedulian) pustakawan dalam melayani pemustaka</p> <p>b. Attention (Perhatian) pustakawan dalam melayani pemustaka</p> <p>c. Relation (Hubungan) yang baik antara pustakawan dengan pemustaka</p> <p>d. Emotion (Emosi) yang terbina antara pustakawan dengan pemustaka</p> <p>Kendala Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka</p> <p>a. Kurangnya kesadaran diri Pustakawan dalam melayani pemustaka</p> <p>b. Inisiatif pustakawan dalam melayani pemustaka</p> <p>Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka</p> <p>a. Menyadari Emosi</p> <p>b. Mengikuti Kebijakan Melayani Pemustaka</p>	<p>Pustakawan di Layanan Koleksi dan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan</p>	<p>Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi</p>
2.	<p>Data Sekunder :</p> <p>a. Maklumat Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan</p>	<p>Dokumentasi</p>	<p>Dokumentasi</p>

	b. Budaya Kerja 5AS Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan		
--	--	--	--

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dimana mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan dan setelah di lapangan adapun prosesnya yaitu Analisis data sebelum memasuki lapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah masuk dan selama di lapangan.

Analisis data setelah di lapangan. Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban narasumber. Bila jawaban dari narasumber belum memuaskan, maka

peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah yaitu:

### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data dilakukan terus menerus selama penelitian dilaksanakan. Mereduksi data dengan cara merangkum, memfokuskan dan memilih data penting yang berkaitan dengan implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

### **2. Penyajian data**

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang terstruktur dapat memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat berupa teks yang bersifat naratif, karena data yang di dapat oleh peneliti tidak mungkin dipaparkan secara keseluruhan, untuk itu melalui penyajian data tersebut maka data akan mudah dipahami sehingga memudahkan untuk menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

### **3. Penarikan kesimpulan**

Data yang sudah disajikan dianalisis secara kritis berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan. Penarikan kesimpulan dikemukakan dalam bentuk naratif sebagai jawaban dari rumusan masalah yang

dirumuskan sejak awal. Dalam hal ini, kesimpulan akan bergantung pada tahap-tahap sebelumnya bergantung pada proses menganalisis suatu data dengan teori-teori terkait.