

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.¹

Proses dan makna (prospektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori lebih dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai fakta di lapangan. Sifat dari jenis penelitian kualitatif ini adalah penelitian dan penjelajahan terbuka yang dilakukan berakhir dalam jumlah relatif kelompok kecil yang diwawancarai secara mendalam. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang diajukan oleh interviewer berdasarkan tanggapan mereka dalam mengidentifikasi dan menentukan persepsi dan perasaan tentang gagasan atau topik yang dibahas. Selanjutnya, interviewer akan menganalisa pernyataan-pernyataan responden melalui penggambaran secara kualitatif dengan berpedoman pada landasan teori, yaitu data yang dihasilkan selalu dikomparasikan dengan literatur yang ada. Hal ini dimaksudkan karena kualitas hasil temuan dari penelitian kualitatif secara langsung tergantung pada kemampuan, pengalaman, dan kepekaan dari interviewer atau responden.²

Metode ini digunakan dalam penelitian yang diangkat oleh peneliti untuk menjelaskan dan menggambarkan terkait layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sesuai dengan fokus penelitian yang telah dipaparkan.

¹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 36.

² Irwan Setiawan, "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai", *Skripsi UIN Alauddin Makassar*, 2015. h.32.

B. Setting Penelitian

According to Iskandar the research location is the situation and conditions environments and places related to research problems. Moeleong states that in determining research locations the best way is achieved by considering substantive theory and exploring the field to seek conformity with the reality on the ground, meanwhile Geographical and practical limitations such as time, costs and personnel are necessary as well taken into consideration when determining location.³

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yang beralamat di jalan Wijaya Kusuma No.7 Loktabat Utara, Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan.

Alasan peneliti memilih lokasi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sebagai lokasi penelitian yaitu karena masih terdapat kendala dalam pelayanan referensi dan melihat dari lokasi yang sangat strategis ditengah kota pastinya terdapat banyak pemustaka yang datang berkunjung sehingga dalam melakukan pelayanan seharusnya dilakukan dengan baik dan benar.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Arikunto mengartikan subjek penelitian sebagai tempat data, baik itu berupa benda, orang, maupun sesuatu hal yang ada kaitannya dengan variabel penelitian dan merupakan masalah yang ingin dituntaskan.⁴ Dalam penentuan subjek penelitian, peneliti mengelompokkan—Pustakawan dan pegawai perpustakaan—yang lebih banyak terlibat dengan pelayanan referensi. Sehingga dari penentuan tersebut didapatkan bahwa subjek tersebut adalah

³Muhammad Zainal, “Metode Penelitian Kualitatif”, Jurnal Sekolah Tinggi Ekonomi Islam, (2020): 41, doi: <http://repository.stei.ac.id/>

⁴Intan Pratiwi, “Pengelolaan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Studi Kasus di Kecamatan Paal Merah Kota Jambi,” Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Sultan Thaha Jambi, (2010): 21, doi: <http://repository.uinjambi.ac.id>.

kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, kabid Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, pustakawan bidang layanan referensi karena mereka yang berperan aktif dalam penyelenggaraan perpustakaan terutama dalam layanan referensi. serta 2 orang pemustaka.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana layanan referensi yang dilaksanakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Serta kendala yang dihadapi dalam berlangsungnya kegiatan pelayanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, yang berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan diperoleh melalui suatu metode atau instrumen pengumpulan data.⁵ Data yang digali dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat dari hasil wawancara sebagai sumber data utama dalam penelitian.⁶ Dalam penelitian ini data yang diperlukan meliputi layanan referensi dan kendala yang dihadapi layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu berupa data-data pendukung penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat).⁷

Data sekunder yang berupa hal-hal berikut, yaitu:

- 1) SOP layanan referensi;

⁵ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi & Focus Group*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), h. 9.

⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), h. 35.

⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek...*, h. 40.

- 2) Dokumen terkait aturan layanan referensi;
- 3) Data koleksi layanan referensi;
- 4) Alat bantu penelusuran layanan referensi.

2. Sumber Data

In qualitative research, it is necessary to report data sources and techniques data networking, including what data, what are its characteristics, who are used as research subjects and informants, what are the characteristics subject and informant. In qualitative research, sampling It's meant to get as much information as possible, isn't it to make generalizations.⁸

Untuk memperoleh data di atas diperlukan sumber data sebagai berikut:

- a. Informan, yaitu kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, kabid perpustakaan dan 2 orang pustakawan.
- b. Dokumentasi, yaitu catatan tertulis atau bentuk laporan yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Jurnal, Skripsi, Tesis, Buku, serta sumber lainnya yang mendukung penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang tepat dapat memungkinkan diperolehnya data-data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan atau jika perlu dengan pengecapan untuk mendapatkan sebuah data.⁹ Metode observasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data dengan pengamatan secara langsung, kegiatan ini disertai dengan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek yang sedang

⁸Tim Penyusun, *Sistematika Kepenulisan Skripsi*, (Bojonegoro: STKIP PGRI, 2017) h. 16.

⁹ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 81.

diteliti. Serta mengetahui secara langsung keadaan lokasi dimana penelitian dilakukan yaitu di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Observasi ini peneliti lakukan sejak tanggal 8 Mei 2023 dengan mensurvei tempat penelitian terlebih dahulu dengan melihat dari lokasi ruang referensi dan koleksi layanan referensi. Ketika melakukan observasi ini peneliti juga menggunakan pedoman sebagai pengingat hal apa saja sekiranya perlu untuk diamati dan harus dicari tahu lebih dalam sehingga mampu menyempurnakan data-data yang diperlukan untuk penelitian. Peneliti percaya bahwa mengidentifikasi pelapor sebagai objek di tempat sangat penting untuk memperoleh informasi yang efektif.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.¹⁰ Teknik ini dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara berdasarkan pedoman, memuat pertanyaan untuk mendapatkan data dari responden dan informan yang bersangkutan, mengenai layanan referensi dan kendala yang dihadapi layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, wawancara tersebut dilakukan secara tatap muka pada tanggal dan hari yang berbeda. Dimana respondennya adalah Bapak Slamet Riyadi, S.Sos selaku kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada hari Senin, 22 Mei 2023 pukul 09.00-09.30 WITA, dua pustakawan yaitu Bapak Suryo pada hari Selasa, 23 Mei 2023 pukul 08.00-08.30 WITA dan Ibu Diah pada pukul 09.00-09.30 WITA. Wawancara tersebut peneliti mengajukan 7 pertanyaan untuk kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dan 10 pertanyaan untuk pustakawan. Pedoman wawancara ini akan peneliti lampirkan pada lembar lampiran

¹⁰ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi & Focus Group...*, h. 29.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.¹¹ Pengumpulan data melalui dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi ini diperoleh dari data yang ada, metode pengumpulan data melalui dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang terkait dengan penelitian. Untuk memperjelas perincian data, sumber data dan teknik pengumpulan data dapat dilihat pada matriks berikut ini:

Tabel. 3.1 Matriks: Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

No	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Data yang berkenaan dengan layanan referensi: a. SOP layanan referensi; b. Dokumen terkait aturan layanan referensi; c. Koleksi layanan referensi; d. Alat bantu penelusuran layanan referensi.	Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, kabid perpustakaan dan pustakawan	Observasi, wawancara dan dokumentasi
2	Kendala yang dihadapi layanan referensi	Pustakawan	Wawancara dan dokumentasi

¹¹ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, h. 77.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses 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, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹²

Penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.¹³

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang yang tidak perlu. Bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Di tahap ini, peneliti merangkum data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian memilah-milah antar data, mengkategorikan data yang penting dan membuang data yang tidak diperlukan.¹⁴ Untuk memperjelas data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah melakukan tahapan tadi, peneliti menganalisis dan membuat transkrip atau hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil wawancara, kemudian dijadikan reduksi data yaitu mencatat dan mengambil inti dari informasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk

¹² Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, h. 343.

¹³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 246.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, h. 338.

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁵

Pada tahap kedua, data-data yang telah peneliti peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian disusun, lalu disajikan agar dapat memudahkan dalam memahami apa yang terjadi terkait permasalahan yang diteliti, yaitu layanan referensi dan kendala yang dihadapi layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

3. Triangulasi Data

Uji keabsahan data dilakukan dengan tujuan menguji kredibilitas data penelitian yang telah dikumpulkan, adapun triangulasi data adalah Teknik pemeriksaan kebenaran data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data penelitian sebagai pembanding dengan data yang sudah didapatkan.

Triangulasi sumber data dapat dicapai dengan jalan a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.¹⁶

Peneliti mengkonfirmasi kembali data yang telah dikumpulkan dari transkrip wawancara dengan informan layanan referensi yang telah ditentukan sebelumnya, kemudian peneliti membandingkan kaitan informasi yang didapatkan dari satu informan ke informan lainnya. Peneliti melakukan observasi kembali atas hasil wawancara, serta mengkonfirmasi kembali data-data yang berkaitan dengan penelitian seperti SOP layanan referensi, koleksi referensi, jenis layanan yang digunakan, dokumentasi, dan catatan-catatan penelitian lainnya.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono, kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, h. 341.

¹⁶M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2016), 306.

atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁷

Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif sebenarnya dapat menjawab rumusan pertanyaan dari awal, namun tidak demikian karena penelitian kualitatif bersifat sementara, setelah penelitian dilakukan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Di tahap ini peneliti memberikan kesimpulan dari hasil yang diperoleh dengan dukungan bukti dan data yang kuat, yang artinya telah diperoleh kesimpulan yang kredibel. Jika hasil yang didapat tidak didukung dengan bukti yang kuat, maka kesimpulan tersebut masih bisa diubah.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, h. 345.