

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang ada lapangan. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara *fundamental* bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus sebagaimana peneliti menggali dan mengumpulkan data dengan berinteraksi secara langsung di lokasi penelitian.

Adapun penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi kasus, karena studi kasus merupakan jenis penelitian yang menyelidiki fenomena tertentu. Seperti waktu dan kegiatan (program, acara, proses, lembaga, atau kelompok sosial) dan kumpulan informasi terperinci yang mendalam dengan berbagai alat prosedur pengumpulan data selama periode tertentu.³⁷

Pendekatan dan jenis penelitian tersebut dipilih karena menurut penulis untuk membantu mendapatkan informasi yang akurat mengenai Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri. Pengambilan data penelitian ini dilakukan secara ilmiah, apa adanya tidak ada manipulasi kondisi dan keadaannya serta dalam situasi normal.

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya,2014);4.

B. Kehadiran Peneliti

Selama melakukan studi lapangan, peneliti sendiri yang berperan sebagai *Key Instrumen* (Instrumen Kunci) dalam pengumpulan data, karena dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah manusia. Dalam melakukan penelitian, peneliti juga memanfaatkan buku tulis, paper, alat tulis, dan juga alat perekam untuk membantu dalam mengumpulkan data.

Jadi kehadiran peneliti di lokasi penelitian ini dapat menunjang keabsahan data sehingga data yang dihasilkan memenuhi standar orisinalitas. Maka oleh karena itu, peneliti harus mengadakan observasi dan wawancara serta mengambil dokumentasi langsung ke lokasi untuk mendapatkan data-data penelitian tersebut dengan intensitas kehadiran yang cukup tinggi.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Perpustakaan IAIN Kediri. Yang berlokasi di Jl. Jokoriyo, Ngronggo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Sedangkan alasan peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Kediri, karena perpustakaan IAIN Kediri memiliki Pengelolaan Mutu Pelayanan yang bagus dan terbukti terakreditasi A berdasarkan hasil penilaian Tim Asesor Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

D. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif bukan berupa angka, tetapi deskripsi naratif, walaupun ada angka, angka tersebut dalam hubungan suatu deskripsi. Dalam pengelolaan data kualitatif tidak ada penjumlahan data, sehingga mengarah kepada generalisasi.

Sedangkan menurut Lofland dan Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai merupakan sumber utama. Sumber data utama di catat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atau film. Sumber tertulis dapat berupa sumber dari arsip, dokumen pribadi maupun dokumen resmi. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Penelitian bisa bersumber dari informan, arsip dokumen serta peristiwa aktivitas.

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data utama yang memberikan datanya langsung kepada peneliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, pustakawan, dan beberapa pihak staf yang bertanggung jawab dalam Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya.³⁸

Sedangkan data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah berupa dokumentasi atau laporan yang relevan dengan bagaimana

³⁸ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif ; 157.

penerapan *customer relationship management* (CRM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk terlaksananya penelitian dengan baik, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Teknik observasi selalu menjadi bagian dalam penelitian, dapat berlangsung dalam konteks eksperimental maupun dalam konteks alamiah. Dalam teknik pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, akan tetapi juga dapat digunakan untuk merekam berbagai kejadian atau peristiwa yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk penelitian yang memiliki tujuan mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Maka dari itu, pada penelitian ini peneliti melakukan observasi di perpustakaan IAIN Kediri.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Sementara itu wawancara dalam sebuah penelitian sebagaimana yang ditegaskan oleh Lincoln dan Guba adalah mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian,

merekonstruksi, memproyeksikan, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh. Sedangkan dalam penelitian ini, wawancara dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara dengan kepala perpustakaan, pustakawan dan staf-staf perpustakaan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan penerapan CRM. Sehingga hasil akhir dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan mencari berbagai informasi dari sumber-sumber yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu yang sangat penting sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara berupa catatan lapangan. Dokumentasi digunakan oleh penulis untuk mendapatkan sumber data yang berkaitan dengan penelitian, mulai dari profil, struktur organisasi, visi dan misi, keadaan lapangan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.³⁹ Sedangkan dokumentasi dalam penelitian ini berupa pengumpulan data-data informasi tertulis mengenai proses-proses Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan pengupayaan dalam mendeskripsikan suatu masalah atau fokus penelitian menjadi bagian-bagian yang

³⁹ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif ; 1 – 4.

tersusun dan tertera dengan sangat rapi sehingga maksud atau tujuan analisis penulis dapat dicerna dan dimaknai dengan jelas .

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah menjadi satuan yang dikelola, langkah-langkah yang dipakai adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan ini dapat menemukan hal yang penting yang dapat dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data menggunakan kata-kata yang disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan.

1. Proses reduksi data

Proses reduksi data adalah suatu proses pemusatan dan penyederhanaan data “kasar” yang dihasilkan catatan tertulis di lokasi penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Proses penyajian data

Penyajian data adalah dimana data yang didapat dari sekumpulan data atau informasi yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif. Teks naratif umumnya terlalu bertele-tele dalam menyajikan informasi.

Sedangkan dalam menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan diselektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Semua dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian, seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Proses menarik kesimpulan/verifikasi

Proses penarikan kesimpulan yang merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih samar sehingga diselidiki menjadi jelas.⁴⁰

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data hasil temuan dalam penelitian diperiksa keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Triangulasi merupakan suatu teknik yang tidak hanya sekedar menilai kebenaran

⁴⁰ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, "Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian", (Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2010); 199-200.

data, tetapi juga menyelidiki kebenaran data dan kedalaman penelitian atau memperoleh keabsahan penemuan-penemuan itu.

Teknik Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yang berarti mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan cara diantaranya :

1. Membandingkan data hasil wawancara terhadap subjek penelitian dengan data hasil wawancara dengan sumber informasi lain dalam penelitian,
2. Membandingkan hasil data wawancara dengan hasil pengamatan,
3. Membandingkan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan dengan penelitian,
4. Melakukan member check, melakukan perbaikan-perbaikan jika ada kekeliruan dalam pengumpulan informasi atau menambah kekurangan-kekurangan, sehingga informasi yang diperoleh dapat dilaporkan sesuai dengan apa yang dimaksud informasi.

Selain itu, dalam metode penelitian kualitatif ada empat kriteria yang berhubungan dengan keabsahan data yaitu :

1. Keabsahan konstruk (konsep), berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variable yang akan berukuran yang akan diukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat.
 - a. Triangulasi sumber data : menggunakan berbagai sumber data, seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

- b. Triangulasi teori : penggunaan berbagai teori yang berlainan guna memastikan data telah memenuhi syarat.
 - c. Triangulasi metode : penggunaan berbagai metode dalam mengumpulkan data (observasi dan wawancara). Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.
2. Keabsahan internal, yaitu konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan memengaruhi hasil penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.
 3. Keabsahan eksternal, mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif tidak ada kesimpulan yang pasti, dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.
 4. Keajegan, merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama dilakukan kembali. Dalam penelitian kualitatif, keajegan mengaju pada kemungkinan peneliti selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan kembali dalam subjek yang sama . hal ini menunjukkan bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif menekankan

pada desain penelitian dan metode serta teknik pengumpulan data dan analisis data.

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan adalah pengecekan kembali data yang telah terkumpul. Teknik yang digunakan peneliti dalam pengecekan data agar dapat diuji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan dua teknik yaitu dengan teknik triangulasi dan *member chek* yaitu dengan meminta kesepakatan informan. Pada teknik triangulasi terdapat dua macam yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pada triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber data yang telah dianalisis oleh peneliti dan sudah mendapatkan (*member chek*) dengan tiga sumber yang telah diwawancarai.⁴¹

⁴¹ Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Setia, 2009); 143-145.