

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam perilaku informasi mahasiswa dalam memanfaatkan Chatbot AI sebagai sumber pendukung aktivitas akademik mereka. Metode kualitatif deskriptif menekankan pada pemahaman fenomena melalui sudut pandang informan, sehingga peneliti dapat menangkap realitas apa adanya (Creswell, 2021). Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap tepat karena mampu memberikan gambaran detail mengenai bagaimana mahasiswa mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi melalui interaksi dengan Chatbot AI.

Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai cara mahasiswa mendefinisikan kebutuhan informasi, strategi yang digunakan ketika berinteraksi dengan Chatbot AI, serta bagaimana mereka menilai keandalan informasi yang diperoleh. Peneliti tidak bermaksud menguji hipotesis ataupun mencari hubungan sebab-akibat, melainkan berusaha menggali pengalaman dan makna yang diberikan mahasiswa terhadap penggunaan teknologi kecerdasan buatan ini. Dengan demikian, pendekatan deskriptif memungkinkan data dikumpulkan dan dianalisis sesuai dengan konteks nyata yang dialami mahasiswa.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini juga memberikan ruang untuk mengeksplorasi aspek literasi informasi, etika digital, serta penggunaan Chatbot AI di lingkungan perguruan tinggi. Peneliti berusaha menangkap pengalaman subjektif mahasiswa yang mungkin berbeda-beda baik yang positif, negatif, maupun campuran sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai bagaimana Chatbot AI memengaruhi perilaku informasi mereka. Penelitian ini dilakukan

dengan menjaga interaksi peneliti dan informan agar tetap bersifat terbuka, reflektif, dan natural (Mahmood & Richardson, 2023).

Dalam konteks Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, pemahaman terhadap perilaku informasi mahasiswa sangat relevan karena terkait erat dengan pengembangan literasi digital, pengelolaan sumber informasi, serta nilai etika dalam penggunaan teknologi. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti menelaah bagaimana mahasiswa mengintegrasikan Chatbot AI dalam kegiatan akademik sekaligus bagaimana aspek kepastakawanan dan nilai-nilai etis memengaruhi penerimaan serta pola penggunaannya.

Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk memetakan respons mahasiswa terhadap berbagai dimensi penggunaan Chatbot AI, seperti kemudahan akses, kualitas informasi, keaslian informasi, dan implikasi etika dalam penggunaannya. Pendekatan deskriptif menekankan pada *naturalistic inquiry* atau penggambaran fenomena sebagaimana adanya, sehingga peneliti dapat menangkap realitas yang kompleks dan dinamis sesuai dengan pengalaman mahasiswa di lapangan (Yin, 2022).

Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif dalam kajian ini tidak hanya memberikan pemahaman empiris mengenai pengalaman mahasiswa dalam menggunakan Chatbot AI, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, khususnya terkait literasi informasi dan etika digital di era kecerdasan buatan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada penelitian dengan menggunakan berbagai teknik seperti wawancara semi terstruktur dan observasi. Metode pengumpulan data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara Semi-Terstruktur, Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur karena bersifat fleksibel dan memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam (Creswell, 2021).

Pedoman wawancara disusun sebagai acuan utama berdasarkan *Sense-Making Methodology* yang mencakup lima indikator, yaitu *Situation*, *Gap*, *Verbings*, *Bridge*, dan *Outcomes*. Namun, peneliti tetap memberikan ruang untuk menambahkan pertanyaan sesuai dengan arah dan konteks jawaban partisipan. Wawancara dilakukan dengan mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Angkatan 2022 yang telah menggunakan Chatbot AI dalam berbagai aktivitas akademik, seperti mengerjakan tugas kuliah, mencari referensi, memahami materi yang sulit, hingga mengeksplorasi topik penelitian. Melalui wawancara ini, peneliti berupaya menggali pemahaman mahasiswa terkait situasi penggunaan, kesenjangan informasi, proses interaksi, serta dampak penggunaan Chatbot AI, sekaligus melihat sikap mereka terhadap etika dan tanggung jawab akademik dalam pemanfaatannya.

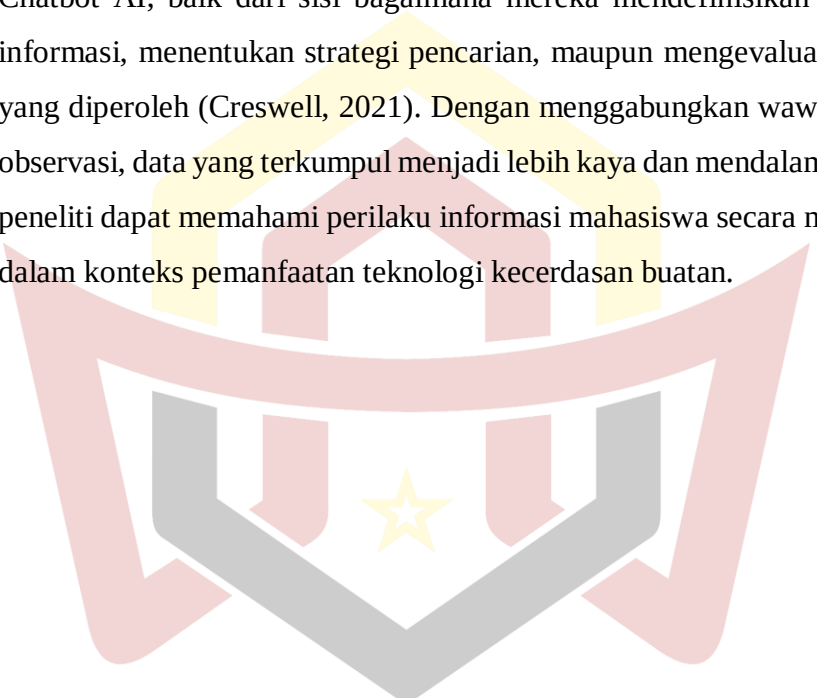
Tabel 3.1 Daftar Wawancara

No	Indikator Teori	Pertanyaan Wawancara
1.	Situasi (<i>Situation</i>)	Bisa Anda ceritakan, dalam kondisi atau situasi seperti apa biasanya Anda memanfaatkan Chatbot AI? Apakah ketika menghadapi kesulitan dalam mengerjakan tugas, ujian, atau kebutuhan akademik lainnya?
2.		Apa alasan utama Anda memilih menggunakan Chatbot dibandingkan langsung mencari informasi di internet atau bertanya kepada teman/dosen?
3.		Seberapa sering Anda merasa perlu menggunakan Chatbot AI? Bisa dijelaskan, misalnya apakah setiap hari, seminggu sekali, atau hanya saat-saat tertentu saja?

No	Indikator Teori	Pertanyaan Wawancara
4.		Menurut Anda, bagaimana pengalaman pertama kali ketika mencoba Chatbot AI, dan apakah ada perubahan cara pandang Anda setelah beberapa kali menggunakannya?
5.	Kesenjangan Informasi (Gap)	Hal-hal apa saja yang biasanya membuat Anda bingung, ragu, atau merasa kurang jelas hingga perlu bertanya ke Chatbot AI?
6.		Biasanya hal apa yang paling sering membuat Anda bingung hingga perlu bertanya ke Chatbot, apakah soal penjelasan teori, memahami konsep, atau cara mengerjakan tugas?
7.		Apakah Anda pernah mengalami rasa cemas atau khawatir ketika tidak menemukan jawaban, sehingga Chatbot menjadi pilihan utama untuk menutupi kesenjangan informasi itu?
8.		Bisa ceritakan contoh nyata pertanyaan atau kebingungan yang pernah Anda alami sampai akhirnya Anda menggunakan Chatbot AI?
9.	Tindakan / Proses (Verbings)	Jika jawaban pertama dari Chatbot tidak sesuai dengan harapan, apa yang biasanya Anda lakukan? Apakah mengulang pertanyaan, mengganti kata kunci, atau mencoba cara lain?
10.		Apakah Anda pernah menggunakan strategi bertanya secara bertahap (step by step) untuk memperjelas jawaban yang diberikan Chatbot?
11.		Sejauh mana Anda berusaha membandingkan jawaban dari Chatbot dengan sumber lain (misalnya artikel, jurnal, buku, atau diskusi dengan teman)?
12.		Bagaimana Anda menyusun pertanyaan agar Chatbot memberikan jawaban yang lebih tepat? Apakah ada pola khusus yang Anda gunakan?

No	Indikator Teori	Pertanyaan Wawancara
13.	Jembatan (Bridge)	Bagaimana cara Anda menilai apakah jawaban Chatbot sudah benar, relevan, atau sesuai dengan kebutuhan Anda?
14.		Apakah Anda memiliki kebiasaan untuk mengecek ulang jawaban Chatbot ke sumber lain, seperti buku teks, jurnal ilmiah, atau internet?
15.		Seberapa jauh Anda merasa Chatbot AI bisa diandalkan sebagai jembatan untuk memahami hal-hal yang sebelumnya sulit?
16.		Apakah ada hal dari diri Anda sendiri, misalnya pengalaman, cara berpikir, atau keyakinan pribadi, yang memengaruhi cara Anda menilai dan menerima jawaban dari Chatbot?
17.	Hasil / Konsekuensi (Outcomes)	Menurut Anda, apa manfaat paling nyata yang Anda dapatkan dari menggunakan Chatbot AI? Apakah membantu dalam memahami materi, menyelesaikan tugas lebih cepat, atau memberikan inspirasi baru?
18.		Apakah ada pengalaman ketika jawaban dari Chatbot justru kurang membantu atau bahkan membuat Anda semakin bingung? Bagaimana Anda menanggapi hal tersebut?
19.		Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai dampak penggunaan Chatbot AI terhadap proses belajar Anda? Apakah meningkatkan motivasi, efisiensi, atau justru ada sisi negatifnya?
20.		Jika Chatbot AI tidak ada, kira-kira apa alternatif yang akan Anda gunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda, dan bagaimana perbedaan hasilnya dibandingkan dengan Chatbot?

2. Observasi, selain wawancara, metode observasi digunakan untuk melengkapi data penelitian. Observasi dilakukan dengan mencatat aktivitas mahasiswa ketika menggunakan Chatbot AI, termasuk dokumentasi berupa tangkapan layar interaksi. Data observasi ini memberikan gambaran nyata dan lebih kontekstual mengenai pola mahasiswa dalam berinteraksi dengan Chatbot AI, baik dari sisi bagaimana mereka mendefinisikan kebutuhan informasi, menentukan strategi pencarian, maupun mengevaluasi jawaban yang diperoleh (Creswell, 2021). Dengan menggabungkan wawancara dan observasi, data yang terkumpul menjadi lebih kaya dan mendalam, sehingga peneliti dapat memahami perilaku informasi mahasiswa secara menyeluruh dalam konteks pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

Tabel 3.2 Daftar Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Indikator	Deskripsi Indikator	Kategori Penilaian
1.	Aktivitas penggunaan Chatbot AI	Intensitas penggunaan berdasarkan Sejarah pesan	Melihat intensitas penggunaan Chatbot AI berdasarkan frekuensi chat / pesan yang terlihat pada bagian panel kiri. Penggunaan sering mengarah pada penggunaan 1 dalam 2 hari. Kategori Kadang untuk pola penggunaan 1 dalam 4 hari. Sedangkan kategori jarang 1 dalam > 5 hari.	Sering / Kadang / Jarang
2.	Pola interaksi	Cara mahasiswa berinteraksi	Mengamati bentuk interaksi mahasiswa dengan Chatbot AI. Ada jika mahasiswa menggunakan Chatbot secara aktif dengan cara menanyakan pertanyaan langsung, meminta penjelasan konsep, melakukan eksplorasi topik penelitian, atau mengembangkan diskusi lebih lanjut. Tidak Ada jika mahasiswa hanya membuka Chatbot tanpa adanya interaksi bermakna (tidak bertanya, tidak melanjutkan percakapan).	Ada / Tidak Ada

3.	Strategi pencarian informasi	Metode pencarian	Mengamati bagaimana mahasiswa memanfaatkan Chatbot AI untuk memperoleh informasi. Lengkap jika mahasiswa menggunakan beragam cara seperti mengulang pertanyaan, membandingkan beberapa jawaban, dan mengecek dengan sumber lain. Terbatas jika hanya menggunakan satu cara tanpa pembandingan. Tidak Ada jika mahasiswa tidak menunjukkan strategi pencarian sama sekali.	Lengkap / Terbatas / Tidak Ada
4.	Evaluasi jawaban Chatbot AI	Validasi informasi	Melihat sejauh mana mahasiswa melakukan penilaian kritis terhadap jawaban Chatbot AI. Memadai jika mahasiswa menilai aspek akurasi, relevansi, dan kredibilitas informasi. Kurang jika hanya menilai sebagian aspek (misalnya hanya akurasi). Tidak Ada jika tidak melakukan evaluasi sama sekali.	Memadai / Kurang / Tidak Ada

Tabel 3.3 Hubungan Observasi dengan Teori Sense-Making Methodology

Indikator Observasi	Objek yang Diamati	Teori Sense-Making (Dervin)	Penjelasan Hubungan
1. Aktivitas penggunaan Chatbot AI (Intensitas penggunaan berdasarkan sejarah pesan)	Frekuensi dan pola penggunaan (berapa kali mahasiswa membuka dan mengirim pesan ke Chatbot dalam periode tertentu)	<i>Situation</i> – kondisi awal mahasiswa	Situasi yang dihadapi mahasiswa (misalnya tugas atau ujian) mendorong intensitas penggunaan Chatbot. Semakin sering situasi muncul, semakin tinggi intensitas penggunaan.
2. Pola interaksi (Cara mahasiswa berinteraksi)	Jenis interaksi (apakah mahasiswa hanya menanyakan pertanyaan singkat, berdiskusi panjang, atau mengeksplorasi topik)	<i>Gap</i> – bentuk kebingungan atau pertanyaan	<i>Gap</i> muncul ketika mahasiswa merasa bingung atau tidak paham. Pola interaksi menunjukkan bentuk <i>gap</i> tersebut: apakah berupa pertanyaan langsung, kebingungan konsep, atau eksplorasi lanjutan.
3. Strategi pencarian informasi (Metode pencarian)	Tindakan mahasiswa saat menggunakan Chatbot (mengulang pertanyaan, memodifikasi kata kunci, membandingkan jawaban dengan sumber lain)	<i>Verbings</i> – tindakan untuk mengatasi <i>gap</i>	Strategi pencarian adalah perwujudan <i>verbings</i> . Dengan cara ini mahasiswa berusaha menyeberangi <i>gap</i> , misalnya dengan mengecek ulang jawaban atau mencari alternatif.

4. Evaluasi jawaban Chatbot AI (Validasi informasi)	Cara mahasiswa menilai jawaban (apakah dicek dengan buku, sumber internet lain, atau langsung diterima)	<i>Bridge</i> – jembatan untuk menafsirkan dan menghubungkan jawaban	Evaluasi jawaban menjadi “jembatan” yang menghubungkan informasi dari Chatbot dengan pengetahuan yang sudah dimiliki mahasiswa.
Tambahan hasil (<i>Outcomes</i>)	Dampak penggunaan Chatbot (pemahaman baru, penyelesaian tugas, atau munculnya kebingungan baru)	<i>Outcomes</i> – hasil atau konsekuensi dari proses <i>sense-making</i>	<i>Outcomes</i> menunjukkan apakah jembatan berhasil atau tidak. Hasilnya bisa membantu (pemahaman meningkat), bisa terbatas (hanya sebagian terjawab), atau malah menimbulkan kebingungan baru.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Informan

Informan penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang yang secara aktif menggunakan Chatbot AI. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan partisipan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Corrall, 2021). Adapun kriteria yang ditetapkan antara lain: (1) mahasiswa yang merupakan pengguna aktif Chatbot AI dan memiliki akun sehingga terbukti memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan layanan tersebut, (2) mahasiswa Angkatan 2022 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan Chatbot AI untuk keperluan tugas kuliah, serta (3) mahasiswa dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

minimal 3.5 sebagai indikator kemampuan akademik yang baik. Kriteria tersebut dipilih agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari pengalaman nyata, reflektif, dan kritis, sehingga dapat menggambarkan secara mendalam perilaku informasi mahasiswa dalam memanfaatkan Chatbot AI. Jumlah informan ditetapkan sebanyak 7 orang, karena penentuan akhir sudah bergantung pada titik jenuh data, yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ditemukan temuan baru.

Berdasarkan hasil identifikasi awal terhadap informan, enam dari tujuh mahasiswa menggunakan ChatGPT sebagai platform Chatbot AI utama dalam aktivitas akademik mereka, sedangkan satu informan menggunakan aplikasi Dola AI. Dominasi penggunaan ChatGPT dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat popularitas yang lebih tinggi, kemudahan akses melalui berbagai perangkat, tampilan antarmuka yang sederhana, serta persepsi mahasiswa terhadap kualitas jawaban yang lebih komprehensif dan responsif. Selain itu, ChatGPT lebih banyak direkomendasikan oleh teman sebaya dan dikenal luas melalui media sosial, sehingga menjadi pilihan utama dalam praktik pencarian informasi berbasis Chatbot.

3.3.2 Observasi Lapangan

Selain wawancara dengan informan, penelitian ini juga dilakukan melalui observasi lapangan untuk memperkuat data yang diperoleh. Observasi dilakukan pada aktivitas mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang ketika menggunakan Chatbot AI, khususnya dalam konteks penyusunan tugas kuliah. Hal-hal yang diperhatikan dalam observasi mencakup frekuensi penggunaan Chatbot AI, jenis informasi yang dicari, strategi evaluasi informasi, serta bentuk hasil interaksi seperti catatan atau tangkapan layar riwayat percakapan dengan Chatbot AI. Observasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memvalidasi jawaban wawancara, sekaligus memberikan

bukti empiris mengenai praktik nyata mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi berbasis kecerdasan buatan sebagai sumber informasi akademik.

3.4 Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian ini yang bertujuan untuk menelaah, mengelompokkan, dan menafsirkan informasi yang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi. Fokus analisis diarahkan untuk memahami perilaku informasi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang dalam menggunakan Chatbot AI, dengan menggunakan kerangka *Sense-Making Methodology* (SMM) yang dikembangkan Brenda Dervin. Pendekatan yang digunakan adalah analisis tematik (*thematic analysis*), yaitu proses untuk menemukan pola, mengelompokkan, serta menafsirkan tema yang muncul dari data. Analisis ini dilakukan secara berkesinambungan hingga seluruh data tersaji secara tuntas. Proses analisis disusun mengikuti model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan.

a) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahap awal ini, seluruh data penelitian dikumpulkan melalui transkrip wawancara, dan observasi yang mendukung proses penelitian. Transkrip wawancara dan catatan lapangan dihimpun secara lengkap untuk mendapatkan gambaran utuh tentang interaksi mahasiswa dengan Chatbot AI, termasuk bagaimana mereka mengajukan pertanyaan, memahami jawaban, dan memanfaatkannya dalam proses belajar. Pengumpulan data ini menjadi dasar sebelum memasuki tahap reduksi dan pengkodean.

b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap ini dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian, seperti alasan mahasiswa menggunakan Chatbot AI, pengalaman dalam mencari informasi, hambatan yang dihadapi, serta strategi mereka dalam menilai jawaban. Data wawancara ditranskripsikan secara rinci, sementara hasil

observasi dipakai untuk memperkaya konteks. Selanjutnya, dilakukan proses *coding* dengan memberikan kode tertentu pada teks berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Proses ini dapat dibantu perangkat lunak analisis kualitatif seperti Nvivo, mulai dari impor transkrip, pembentukan tema, hingga pengelompokan kode ke dalam kategori yang mewakili pola utama perilaku informasi mahasiswa menggunakan Chatbot AI. Langkah ini sejalan dengan konsep SMM yang menekankan adanya *gap* informasi yang berusaha dijembatani mahasiswa melalui interaksi dengan Chatbot AI.

c) Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi terstruktur sesuai lima komponen utama dalam SMM, yaitu *situation*, *gap*, *verbings*, *bridge*, dan *outcomes*. Penyajian data ini memudahkan peneliti untuk melihat hubungan antara kebutuhan akademik, kendala yang dihadapi mahasiswa, serta cara mereka memanfaatkan teknologi tersebut dalam proses belajar. Selain narasi, data juga disajikan dalam bentuk tabel atau matriks (misalnya *hierarchy chart* atau *project map* Nvivo) untuk memperlihatkan hubungan antar-tema atau perbedaan antar-informan, serta dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram alur perilaku informasi agar proses *sense-making* terlihat secara lebih sistematis.

d) Validasi Data (*Data Validation*)

Untuk menjamin keakuratan dan konsistensi temuan, dilakukan validasi data melalui triangulasi. Caranya dengan membandingkan hasil wawancara dengan data observasi dan dokumen pendukung lainnya. Selain triangulasi, dilakukan pula *member check* dengan meminta informan memastikan keakuratan interpretasi peneliti terhadap data tertentu. Validasi ini penting agar hasil analisis tidak bias dan benar-benar merefleksikan perilaku informasi mahasiswa saat berinteraksi dengan Chatbot AI.

e) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dari pola dan tema yang muncul. Kesimpulan ini diperiksa secara berulang agar tetap sesuai dengan data lapangan

dan kerangka teori SMM. Hasil akhirnya menggambarkan proses *sense-making* mahasiswa, mulai dari bagaimana mereka menghadapi *gap* informasi, strategi menjembatani kesenjangan tersebut dengan Chatbot AI, hingga cara mengintegrasikan informasi yang diperoleh ke dalam kegiatan akademik. Pada tahap ini juga dilakukan verifikasi temuan untuk memastikan konsistensinya, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.5 Kredibilitas

Untuk memastikan validitas data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan sejumlah strategi sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber. Peneliti membandingkan data hasil wawancara semi-terstruktur dengan observasi penggunaan Chatbot AI, termasuk dokumentasi berupa tangkapan layar percakapan mahasiswa. Langkah ini dilakukan untuk mengecek kesesuaian antara pengalaman yang dijelaskan secara lisan dengan bukti digital nyata, sehingga data yang dihasilkan lebih konsisten dan dapat diandalkan.
2. Pemilihan Informan dengan *Purposive Sampling*. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang yang sedang menyelesaikan tugas kuliah, memiliki IPK di atas 3.5, serta merupakan pengguna aktif Chatbot AI dengan akun pribadi. Kriteria ini dipilih agar informan memiliki kemampuan akademik yang baik sekaligus pengalaman nyata dalam memanfaatkan Chatbot AI. Jumlah informan ditentukan sebanyak 7 orang, yang sudah disesuaikan dengan prinsip kejenuhan data, yakni ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada temuan baru.
3. Konfirmasi dari Informan (*Member Check*). Untuk menjaga ketepatan interpretasi, peneliti melakukan pengecekan ulang kepada informan mengenai transkrip wawancara maupun interpretasi awal yang dibuat. Dengan melibatkan

informan dalam proses verifikasi, data yang dihasilkan lebih akurat, transparan, dan sesuai dengan pengalaman asli partisipan.

Dengan strategi-strategi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data yang kredibel, kontekstual, dan benar-benar merepresentasikan fenomena penggunaan Chatbot AI dalam perilaku informasi mahasiswa.



UIN IMAM BONJOL
PADANG